

DELIBERA N. 121

XXXXXXXX XXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/537268/2022)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 08/07/2022 acquisita con protocollo n. 0212726 del 08/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «Il Sig. XXXXXXXX è cliente TIM per i servizi di fonia fissa/internet per l'utenza 08XXXXXX47. L'istante in data 18 febbraio 2020, per la suddetta utenza, richiedeva al gestore il cd. trasloco di linea, intra Bari, da Via XXXXXXXX x a Via XXXXXXXX x. Seguiva in data 20 febbraio 2020 la formale comunicazione del gestore di "ricezione della richiesta" e avvio della relativa istruttoria tecnica/amministrativa per la predisposizione del nuovo impianto. Sta di fatto, invece, che per riferite generiche "difficoltà tecniche", mai formalmente comunicate ma solo rappresentate telefonicamente dal servizio clienti all'esito degli effettuati solleciti, la procedura richiesta di cd. trasloco linea tardava ad essere perfezionata; né tantomeno il gestore provvedeva ad archiviare l'istruttoria per impossibilità di attivazione. Senonchè ingiustificatamente la procedura di cui innanzi veniva perfezionata da TIM S.p.A. con la relativa attivazione della linea solo in data 26 febbraio 2022, ovvero con un ritardo di oltre 2 anni!! Per l'esatta individuazione della questione e le argomentazioni in diritto si rinvia all'allegata memoria, da considerarsi parte integrante del formulario GU14». Sulla base di tali premesse, chiede I) tutti gli indennizzi configurabili in base alle contestazioni formulate come da delibera AGCOM 347/18/CONS; II) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «Con riferimento alla controversia in esame che verte, a dire dell'Istante, sul ritardato trasloco della linea n° 08XXXXXX47, a quest'ultimo intestata, si rappresenta quanto segue. La prima richiesta di trasloco è pervenuta in TIM il 18/02/2021 e non il 18/2/2020 come asserito dall'Istante che, peraltro, non produce nulla al riguardo in Conciliaweb. Anzi, è proprio il Signor XXXXXXXX che nel primo reclamo del 24/3/2021, allegato nella suddetta Piattaforma, dichiara di aver chiesto il trasloco il 18 febbraio senza indicare il relativo anno proprio perché si trattava dell'anno in corso. Precisamente, nel suddetto reclamo non ha infatti mai menzionato l'anno 2020. Si evidenzia che TIM ha emesso l'Ordinativo di Trasloco in via "XXXXXXX XXXXXXXX xx BARI BA 70126" il 18/2/2020 ed ha altresì provveduto il 24/03/2021 a fornire riscontro al reclamo dell'Istante tramite l'sms che si riporta nel seguito. [...] Sia in data 24 marzo 2021 che in data 24 maggio 2021 la scrivente Società ha rimesso gli ordinativi di trasloco, purtroppo, nuovamente annullati a causa di "Rete satura/Impianto Nuova lottizzazione". E' opportuno evidenziare che il ritardo nel trasloco non è imputabile a TIM in quanto l'attivazione in fibra FTTH è realizzabile soltanto se tecnicamente possibile. Dalla lettura sia delle schermate estrapolate dai sistemi di TIM, allegate in Conciliaweb, che della schermata sotto riportata emerge che a causa di "Rete

satura” è stato tecnicamente impossibile traslocare la linea in FTTH. Soltanto dopo il 20 settembre 2021, avendo TIM realizzato i lavori di ampliamento è stato possibile traslocare la predetta linea con tecnologia FTTH. [...] Trattandosi quindi di problematiche attinenti all’ampliamento delle infrastrutture tecniche di TIM non è dovuto alcun indennizzo a controparte. Con riferimento alla richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo si cita l’articolo 12, denominato, “Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami” che dispone che l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Non sono dovuti neppure indennizzi a titolo di spese di procedura in quanto l’art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede la possibilità per l’Autorità di “riconoscere il rimborso delle spese”, ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene, a tutto voler concedere, nel caso di specie l’istante si limita a chiederne genericamente la liquidazione, senza dimostrare alcunché a riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata. Non è, dunque, sufficiente una generica contestazione e/o una generica richiesta sul punto per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese. Alla luce di quanto detto nessuna responsabilità per il ritardo può essere imputata a TIM. Si chiede pertanto a codesto Corecom di rigettare l’Istanza 537268/2022 in quanto infondata e non provata». Conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All’esito dell’istruttoria, la domanda può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Il convenuto operatore invoca un’ipotesi di impossibilità tecnica a esonero della propria responsabilità per il ritardo nella procedura di trasloco. Di tale impossibilità tecnica, tuttavia, non è fornita alcuna prova. Nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi – nella maggior parte dei casi – di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento è l’art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l’istante, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Determinante, nel caso che ci occupa, è poi la circostanza della mancata comunicazione dei motivi di impedimento al trasloco. Dalla documentazione depositata non risultano comunicazioni inviate dall’operatore al cliente al fine di segnalare l’impossibilità di concludere il trasloco nei tempi contrattualmente previsti, e ciò nonostante le numerose segnalazioni e richieste di chiarimento dell’utente, che attivava altresì procedimento di urgenza GU5 presso questo Corecom, ottenendo provvedimento favorevole in data 17 settembre 2021. Solo a seguito

di tale provvedimento, in data 3 novembre 2021, l'operatore ha chiaramente informato l'utente circa l'impedimento tecnico all'operazione richiesta. Dalle risultanze istruttorie, dunque, emerge che il gestore non ha assolto agli oneri informativi di sua competenza sino alla predetta data. Si richiama, in proposito, la delibera dell'Autorità n. 26/18/CIR, relativa ad analogo caso di mancata comunicazione degli impedimenti tecnici al trasloco. In ossequio a quanto disposto dal comma 2 dell'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), che stabilisce che l'indennizzo per ritardato trasloco "è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti", all'utente, in accoglimento della domanda sub I), deve essere riconosciuto indennizzo per ritardato trasloco, come di seguito calcolato. Dies a quo va individuato nella data del 28 febbraio 2021, trascorsi 10 giorni dalla richiesta, termine previsto dalla carta servizi di Telecom per porre in essere l'operazione. Dies ad quem va individuato nella data del 3 novembre 2021, data della comunicazione della impossibilità del trasloco. Tra le due date intercorre un lasso temporale di 248 giorni, che, moltiplicato per il parametro di 7,50 euro pro die previsto dall'art. 4 del citato Regolamento, dà origine a un indennizzo di 1.860,00 euro per ritardato trasloco della linea voce, nonché a un pari indennizzo di 1.860,00 euro per ritardato trasloco della linea dati. La domanda sub II), di "spese di procedura", non può essere accolta, atteso il carattere di gratuità del presente procedimento e l'assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno circolare, la somma di 3.720,00 (tremilasettecentoventi/00) euro, di cui 1.860,00 euro a titolo di indennizzo per ritardato trasloco della linea voce e 1.860,00 euro a titolo di indennizzo per ritardato trasloco della linea dati, il tutto con maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco