

DELIBERA n°_27_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/466525/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 01/04/2022;

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 modificato 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 Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 18/10/2021 acquisita con protocollo n. 0410902 del 18/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, nella qualità di odierno proponente del contenzioso in atto, nella sua istanza depositata in piattaforma, sostiene che in data 1 dicembre 2020, ha formulato una richiesta di trasloco della sua utenza da Via XXXXXXXXXXXXX a Via XXXXXXXXXXXXXXX. La Tim, pur prendendo in carico la richiesta, non ha mai effettuato il trasloco e non ha fornito spiegazioni sulla mancata evasione della richiesta nonostante i numerosi reclami inoltrati a mezzo call-center, chat ed email. Per tale stato di cose, avanza quindi le seguenti richieste : Richieste: 1) di ritenere risolto il contratto stipulato con la Telecom, stante il grave inadempimento; 2) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per il mancato trasloco della linea fissa per un importo pari ad €. 600,00 (€. 7,50x80 gg. dal primo dicembre 2020 al 19/02/2021); 3) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per il mancato trasloco della connessione internet per un importo pari ad € 600,00 (€. 7,50x80 gg. dal primo dicembre 2020 al 19/02/2021) per un totale complessivo di €. 1.200,00; 4) ulteriori eventuali indennizzi nel caso in cui dovessero essere individuate ulteriori irregolarità; 5) di corrispondere l'indennizzo di €. 300,00 per la mancata risposta al reclamo ex art. 12 All. A Delib. 347/18/CONS.; 6) di corrispondere ulteriori ed eventuali indennizzi che saranno individuati in applicazione dell'All. A Delib. 347/18/CONS; 7) storno/rimborso della fattura in quanto nessun servizio è stato erogato. Il tutto per un totale di 1500.0 euro.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, le memorie del gestore Telecom Italia spa - fanno rilevare che , da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la richiesta di trasloco della linea è tracciata in data 13/12/2020. In data 10/2/2021, tramite comunicazione cartacea (all.1), viene comunicato all'istante l'impossibilità di traslocare la linea con lo stesso profilo commerciale, in quanto il nuovo indirizzo non dispone della tecnologia FIBRA. In data 19/2/2021 è presente formale

reclamo circa la ritardata esecuzione del trasloco della linea definito con la stessa motivazione suddetta, in data 13/4/2021. Ricostruiti i fatti, le memorie difensive del gestore sostengono che appare palese come il mancato trasloco della linea telefonica non è imputabile alla società convenuta, ma determinata da eccezionalità tecnica. Viene quindi precisato che “Telecom può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom”. Si ritiene, pertanto, proseguono le stesse memorie, non sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. L'eccezionalità tecnica esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A., infatti l'art. 4 comma 3 stabilisce che: “ il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. In linea generale si evidenzia che l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. Si suole precisare che la società convenuta ha assolto al proprio obbligo informativo comunicando all'istante l'impossibilità di traslocare la linea con il profilo fibra, e indicando l'unica soluzione possibile la conversione della linea in adsl per effettuare il trasloco. L'istante non ha mai comunicato la sua volontà a tale trasformazione per cui il trasloco non è stato effettuato. Dalla documentazione esibita si evince che la società convenuta ha fornito valida prova in ordine alla specifiche difficoltà tecniche che hanno ostacolato la tempestiva attivazione della linea telefonica, dimostrando, oltretutto, di essersi diligentemente adoperata a risolvere gli ostacoli. Appare evidente che l'istante non ha diritto nessun indennizzo, vista l'assenza di responsabilità della società convenuta, ma ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante. Pertanto le prime e uniche segnalazioni sono di febbraio 2021 evase con comunicazione o all'istante l'impossibilità tecnica di traslocare l'utenza, nei tempi previsti dalla normativa, visto che la società convenuta ha un lasso di tempo di 60 giorni per l'attivazione del servizio fibra, per cui l'istante è stato posto a conoscenza di tale impossibilità nei tempi previsti. Appare evidente che le richieste dell'utente, sollevate in questa sede, devo essere rigettate in quanto risulta provato e documentato che il ritardo nell'espletamento dell'OL di trasloco è stato causato da eventi non imputabili all'operatore telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Alla luce di quanto esposto, concludono le presenti memorie del gestore,

appare evidente l'assenza di responsabilità della società convenute per le doglianze de quo, pertanto, l'istate non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

A fronte di quanto in precedenza ricostruito, l'istante, replica ulteriormente che, con lettera inoltrata a mezzo pec, in data 19/02/2021, chiedeva di cessare il contratto per non essere stato attuato il trasloco e che il riscontro al reclamo non è mai stata ricevuto, perché, da quello che vi si legge, è stata spedito al vecchio indirizzo, dal quale ha traslocato. In ogni caso, se anche la lettera fosse stata spedita, tale circostanza non risulta comprovata, perché mancano le ricevute di consegna. Preso atto quindi delle repliche di ambedue le parti in causa, si ritiene di dover fare riferimento ad alcuni capisaldi introduttivi che riguardano: 1) i tempi occorrenti per traslocare una linea telefonica, contrattualmente sono indicati dallo stesso gestore, pari a 10 gg., salvo particolari impedimenti tecnici, riscontrati all'atto dell'organizzazione del servizio richiesto; 2) nel caso di ritardo o mancato trasloco di una linea telefonica, il gestore riconoscerà un indennizzo pari a 7,50 al gg per ciascun servizio e per ogni giorno di ritardo accumulato, in ragione del pregiudizio arrecato nel caso in cui non fornisca alcuna comunicazione a terzo interessato, in merito alla sua richiesta; 3) a seguito di reclamo inoltrato dall'istante, il gestore ha l'obbligo di rispondere entro 45 gg., pena il riconoscimento di un indennizzo. Tale riscontro va fornito per iscritto ed in caso di controversia, lo stesso, va documentato adeguatamente con il suo invio al diretto interessato. Alla luce di quanto ricostruito, si ritiene che seppur valido il motivo per il quale il gestore non abbia adempiuto alla richiesta di trasloco, l'informativa data al cliente è stata fornita in colpevole ritardo, trattandosi di una mera verifica, circa la copertura della fibra sul territorio di pertinenza. Tra l'altro, lo stesso gestore, non fornisce prova di aver riscontrato la richiesta dello stesso istante, circa i motivi del ritardo o dell'inadempimento, esponendosi quindi alle osservazioni poste dal diretto interessato. La mancanza di qualsiasi notizia circa la fattibilità dell'intervento, da parte del gestore, ha posto quindi l'istante, in notevole disagio, considerato che quest'ultimo avrebbe potuto agire diversamente, (esempio abbonarsi ad un servizio satellitare) in favore dei suoi desiderata. Circa le tempistiche che si riferiscono agli accadimenti, in questo caso, è l'istante che non fornisce adeguata prova di aver avanzato richiesta di trasloco il 1° dicembre e pertanto si ritiene plausibile che la data di decorrenza sia quella del 13 dicembre, così come replicato dal gestore. Escludendo i primi dieci gg. , contrattualmente previsti per attuare il trasloco, si ritiene che il lasso di tempo da considerare per il riconoscimento dell'indennizzo per il mancato trasloco, sia pari quindi a 58 giorni (dal 23 dicembre 2020 al 19 febbraio 2021, data in cui è stato richiesto dallo stesso istante il recesso contrattuale). Pertanto, il gestore, sarà tenuto a riconoscere, ai sensi dell'art. 4 comma 1 e 2 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons la somma di euro 15,00 (7,50 per ciascun servizio voce + adsl) per 58 gg totali, per un corrispettivo di euro 870,00 euro. A tale somma si deve aggiungere l'indennizzo previsto per il mancato riscontro al reclamo, effettuato dall'istante in data 19 febbraio 2019, ai sensi dell'art. 12 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons,

nella sua misura massima di euro 300,00. In ultimo, si ritiene che alcun ulteriore rimborso debba essere riconosciuto all'istante, in particolare riferentesi alla fattura allegata, in quanto, la stessa, non è stata contestata nei tempi e nei modi previsti.

DELIBERA

Per le motivazioni espresse nelle premesse, di questo provvedimento, in relazione all'istanza depositata dal sig. XXXX XXXX - C.F. XXXXXXXXXXXXXXX - nei confronti della Telecom Italia spa, le richieste avanzate sono parzialmente accolte. Pertanto, il gestore, dovrà riconoscere all'istante, un indennizzo complessivo pari ad euro 1170,00 euro. Tale somma, dovrà essere liquidata entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario, sulle coordinate bancarie che lo stesso istante dovrà comunicare tempestivamente al gestore, pena il protrarsi del beneficio del pagamento stesso.

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.

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.

Palermo 01/04/2022

IL PRESIDENTE

