

DELIBERA n°_50_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/466919/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 01/07/2022;

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. 0412619 del 18/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente XXXX XXXX, in data 13/06/2020, secondo quanto depositato con istanza di conciliazione presso questo Corecom, formulava una richiesta di trasloco della sua linea (codice richiesta 9127124828257) da Via XXXXXXXXX alla Via XXXXXXXXX. La Tim, pur prendendo in carico la richiesta, non ha mai effettuato il trasloco e neppure ha fornito spiegazione sulla mancata evasione dello stesso, nonostante, numerosi reclami al 187, a mezzo chat ed email. In data 21/12/2020, l'istante medesimo afferma di avere inviato regolare disdetta alla Tim, la quale, a tutt'oggi, continua a richiedere il pagamento di importi relativi ai periodi in cui nessun servizio è stato fornito. Viene quindi richiesto di: 1) rimborsare e/o stornare tutte le fatture emesse dopo la richiesta di trasloco e dunque dal 13/06/2020 per non essere stato erogato alcun servizio di linea fissa e di internet; 2) 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 €. 1.432,50 (€. 7,50x191gg. dal 13/06/2020 al 21/12/2020); 3) corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS, per il mancato trasloco di internet per un importo pari ad €. 1.432,50 (€. 7,50x191gg. dal 13/06/2020 al 21/12/2020); per un totale complessivo di €. 2.865,00; 4) mancata risposta ai reclami ex art. 12 all. A della Delib. 347/18/CONS per un importo di € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, il gestore Telecom Italia spa, nel corso delle sue memorie difensive, rileva che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in data 13/06/2020 il cliente inoltra richiesta di trasloco. L'ol viene annullato in quanto erano necessari lavori da eseguire a carico cliente. Non si riscontrano, altre richieste di trasloco, né reclami in merito. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato

telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo atto a fondere la verosimiglianza del reclamo 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. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'istante ha depositato un reclamo di Gennaio 2021 (privo di mandato e di documento di riconoscimento dell'utente), alquanto tardivo in quanto inviato ben 7 mesi dopo la richiesta di trasloco e inoltre alla data di Gennaio 2021 l'utenza era già cessata dal 05.11.2020. 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, nel caso de quo, nessun indennizzo può essere corrisposto dato che l'unico reclamo inviato è successivo alla cessazione della linea telefonica. Deve essere rigettata, anche, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo attesa la sua tardività. A tale proposito occorre rilevare che l'obbligo di riscontrare il reclamo trae la propria origine dal contratto e termina con la cessazione del vincolo medesimo, fonte della relativa obbligazione; pertanto, non sussiste per l'operatore l'obbligo di rispondere in forma espressa al reclamo di chi non è più cliente. In pace + è presente uno scoperto pari ad € 522,39. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente 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

Il mancato trasloco della linea telefonica, nell'ambito della stessa località, ha generato il contenzioso tra questo istante e la Telecom Italia spa. Avuto riguardo al fatto che, l'azienda telefonica, per il trasloco della linea, calcoli da un minimo di 10 a un massimo di 60 giorni lavorativi, dal momento in cui viene accolta la richiesta di trasloco Telecom, non trova giustificazione l'eventuale successivo ritardo. Nel caso specifico, le parti concordano sul fatto che la richiesta di trasloco sia stata avanzata in data 16 giugno 2020 e che alla fine, non sia giunta a termine, tanto che, il 20 dicembre dello stesso anno, l'istante, ha inoltrato allo stesso gestore, la disdetta del contratto precedentemente sottoscritto. Anzi, il gestore fa risalire la cessazione del rapporto al periodo di novembre dello stesso anno, per fatture impagate. Dagli elementi valutabili nelle memorie inoltrate dai contendenti, si evince anche che, in data 12 agosto 2020, è stato comunque effettuato

un sopralluogo da parte di un tecnico incaricato dalla Telecom, per rendere fruibile il servizio, ma ciò non ha dato l'esito sperato e pertanto il trasloco non è stato comunque definito. Le memorie difensive del gestore, adducono il mancato completamento del servizio richiesto, a cause tecniche, derivanti da responsabilità dello stesso istante che, avrebbe dovuto provvedere, per conto suo, ad effettuare dei lavori propedeutici allo stesso completamento del trasloco. Tali lavori, a detta sempre del gestore, non sono stati compiuti e ciò ha provocato l'annullamento della siffatta richiesta di trasloco. A supporto di quanto replicato dal gestore, però, non è stata prodotta alcuna documentazione probatoria. Di contro, l'istante, si limita ad inoltrare la richiesta di trasloco e ad attendere che il fatto si compia, senza dare prova di essersi attivato per sollecitare la relativa attuazione, neanche a seguito del richiamato sopralluogo del 12 agosto. Soltanto a dicembre 2020, lo stesso istante, decide di cessare il suo rapporto contrattuale con il gestore e nel successivo gennaio inoltra un formale reclamo, circa gli accadimenti narrati. A parere dello scrivente, per i fatti in discussione, se ne deduce una co-responsabilità tra le parti in causa che determina un parziale accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dall'istante, in ragione di quanto in appresso specificato. Il trasloco della linea non è stato realizzato e ciò determina la natura risarcitoria a favore dell'odierno proponente, in ragione di quanto previsto dall'art 14 comma 4 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons. E' però sul periodo da indennizzare - per l'istante ben 191 gg e cioè dal 16 giugno 2020 al 21 dicembre 2020, che non può trovare pieno accoglimento la richiesta avanzata. il periodo da calcolare per l'inadempimento, va quantificato infatti in un totale di 47 gg. Ciò, in virtù del fatto che, 10 gg. di tempo vanno riconosciuti al gestore per completare il trasloco (e questi vanno comunque detratti dal computo complessivo) e la stessa decorrenza dell'inadempimento, trova termine il 12 agosto 2020, in virtù del fatto che, a seguito del sopralluogo e del perdurare del mancato adempimento, l'istante non ha più replicato alcunché, nè ha proposto alcun genere di reclamo. In sintesi, l'istante, dopo aver atteso sino al 12 agosto il trasloco, poi, accetta passivamente il prolungarsi del disagio senza indugiare, o almeno senza avere fornito prova documentale di averlo fatto. Per quanto ragionato, il periodo di inadempimento calcolato sarà di 47 gg. , mentre l'indennizzo giornaliero da riconoscere sarà di 15 euro, in ragione dei servizi di fonia e dati, in uso al cliente. L'importo complessivo da riconoscere all'istante, sarà quindi pari a 705,00 euro. Sono ritenute inoltre ammissibili le richieste di storno totale e di ritiro della pratica di recupero credito, avanzate per il credito vantato dal gestore, sulla stessa linea telefonica, soggetta a trasloco, considerato il suo mancato utilizzo e la imperfetta comunicazione di esigibilità. Non può invece trovare accoglimento alcuno, la richiesta avanzata da parte istante, circa il reclamo inoltrato al gestore avverso i fatti descritti, in quanto considerato tardivo rispetto agli avvenimenti accaduti e successivo addirittura alla conclusione del rapporto contrattuale.

DELIBERA

Per quanto espresso nelle motivazioni del provvedimento in corso tra l'istante XXXX e la Telecom Italia spa, quest'ultimo gestore telefonico, dovrà provvedere ad indennizzare con la somma di euro 705,00 l'istante e dovrà altresì stornare l'intera posizione debitoria in atto esistente sui suoi sistemi contabili, relativa al contratto in questione, nonchè ritirare, senza oneri per l'istante, la pratica di recupero crediti. Il pagamento della somma di euro 705,00, in favore dell'istante, dovrà essere effettuato mediante bonifico bancario entro il termine di 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, subordinando il decorrere del termine di pagamento comunque alla necessaria comunicazione da parte istante delle proprie coordinate bancarie o di eventuali altre modalità di pagamento che verranno concordate successivamente dalle parti in causa.

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 01/07/2022

IL PRESIDENTE

