

DELIBERA 424/2023/CRL/UD del 02/10/2023
G. Sxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/336094/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 02/10/2023;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **G. Sxxx** del 06/10/2020 acquisita con protocollo n. 0411077 del 06/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 6.10.2020 contro Tim spa, l'istante lamentava di aver richiesto il trasloco della linea n. 07xxxxxxx e di aver invece ottenuto l'attivazione di un nuovo impianto (all'esito di procedimento GU5). Richiedeva pertanto: - indennizzo per omesso trasloco dal 1.10.2018 sino al 14.3.2019 tot 164 giorni per 7,5 per 2 tot euro 2460 - indennizzo per ritardo nella attivazione del servizio dal 5.6.2019 sino al 23.7.2019 tot giorni 48 per 2 servizi per 7.5 tot euro 720 3. -indennizzo per mancata risposta a reclamo tot 300 euro -Restituzione importi pagati a società di recupero crediti per illegittima fatturazione -Storno e rimborso di tutte le fatture pagate durante il periodo in contestazione con regolarizzazione amministrativa della posizione

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Telecom ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva : “La controparte assume di aver richiesto il trasloco della linea n. 07xxxxxxx dal mese di settembre 2018; tale circostanza non trova, però, conferma a sistema e, anzi, viene smentita dalle allegazioni documentali che la comparente allega in uno alla presente memoria. Dalle verifiche interne, invero, risulta una richiesta di trasloco della linea 07xxxxxxx, come documentata ex adverso, seguita tuttavia da una missiva di recesso inviata il 21.9.2018 e ricevuta da TIM il 1.10.2018, con la quale espressamente l'istante richiedeva la “sospensione” della linea 07xxxxxxx reclami a TIM, contattava il servizio clienti per richiedere informazioni relative all'attivazione di una linea telefonica presso il proprio nuovo indirizzo, situato in zona classificabile come “nucleo abitativo” o “case sparse”, in ragione della peculiare localizzazione dello stesso. In ragione di ciò, come si evince anche dalle allegazioni avversarie, in data 19.1.2019, l'istante aderiva alle Condizioni di contratto per attivazione di collegamento al servizio telefonico nelle aree classificate “nuclei abitativi” o “case sparse” (Doc.2). TIM, in adempimento alle obbligazioni assunte con l'istante e, nonostante le difficoltà tecniche che hanno caratterizzato il nuovo allaccio, attivava a nome di parte istante una linea telefonica individuata dal n. 07xxxxxxx, in data 11.7.2019 (Doc.3-4). In ragione di quanto sopra, diversamente da quanto assunto da controparte, nessun ritardo nella lavorazione del trasloco può essere imputato a TIM. L'istante, infatti, con missiva del 21.9.2018 ha richiesto la cessazione della linea n.

07xxxxxxx e, di fatto, ha rinunciato al trasloco, optando invece per un nuovo impianto in applicazione delle “Condizioni di contratto per attivazione di collegamento al servizio telefonico nelle aree classificate “nuclei abitativi” o “case sparse”, espressamente sottoscritte il 19.1.2019 (cfr. Doc.2). TIM, inoltre, ha tempestivamente lavorato la domanda dell’istante procedendo alle verifiche preliminari di fattibilità tecnica della stessa, all’esito della quale, però, ha comunque attivato la nuova linea. TIM ha, inoltre, rispettato puntualmente i tempi contrattualmente previsti, nelle Condizioni citate per la realizzazione dei collegamenti nei “Nuclei abitati” o “Case sparse” nelle quali si afferma -all’art. 3 - che “i lavori saranno eseguiti, previa accettazione del Cliente delle presenti condizioni, da ditte incaricate da Telecom Italia entro il termine di novanta giorni dalla ricezione da parte di Telecom Italia dell’accettazione del Cliente tramite sottoscrizione del modulo “Accettazione delle condizioni per la realizzazione di impianti nelle aree classificate “Nuclei abitati” o “Case sparse”. In applicazione delle medesime condizioni di contratto, restano salvi gli eventuali ritardi legati agli impedimenti tecnici previsti anticipatamente dallo stesso art. 3. Nessuna censura o inadempimento può dunque essere imputato alla odierna comparsa come, peraltro, accertato dall’Autorità o dai Corecom in fattispecie assimilabili a quella oggetto della presente definizione (cfr. Corecom Liguria n. 27 del 7.6.2017). Peraltro, non sono documentati in questa sede reclami o comunicazioni trasmesse da controparte in data antecedente all’introduzione del procedimento GU5 – né in questa sede quest’ultima è in grado di provare il contrario. In proposito, si richiama altresì il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”) e che quest’ultimo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da “continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato(“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere nessun indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non è tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. È chiaro infine che, per le medesime ragioni, è infondata anche la richiesta di liquidazione d’indennizzi per la mancata risposta ai reclami. Infine, non sono dovuti rimborsi in favore della parte istante. Anche sotto tale profilo, infatti, le doglianze avversarie non trovano conferma nei sistemi di TIM. Non risultano, invero, pagati conti telefonici per la linea 076563250, successivi alla sua cessazione e, comunque, l’istante non documenta il contrario nella presente sede”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono.

SULL'INDENNIZZO PER OMESSO TRASLOCO La domanda non può essere accolta poiché risulta agli atti una richiesta di trasloco della linea 07xxxxxxx datata 3.9.2018 seguita tuttavia da una missiva di recesso inviata il 21.9.2018 e ricevuta da TIM il 1.10.2018, con la quale espressamente l'istante richiedeva la "sospensione" della linea 07xxxxxxx. Inoltre dagli allegati alle memorie, si evince che in data, 19.1.2019, l'istante aderiva alle Condizioni di contratto per l'attivazione di un collegamento al servizio telefonico nelle aree classificate "nuclei abitativi" o "case sparse".

SULL'INDENNIZZO PER IL RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DELLA LINEA La domanda può essere accolta atteso che l'utente aderiva alle Condizioni di contratto per attivazione di collegamento al servizio telefonico nelle aree classificate "nuclei abitativi" o "case sparse" in data 19.1.2019., ma la nuova linea veniva attivata da Tim solo in data 11.7.2019 (secondo quanto dichiarato dal gestore e non confutato dal ricorrente) . Non sono presenti nel procedimento, comunicazioni con le quali il gestore informasse l'utente di avere impedimenti tecnici per l'attivazione della nuova utenza. In virtù di ciò, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo nell'attivazione della linea ai sensi dell'art. 4 commi 1 e 2 dell' Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS. "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 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, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi del regolamento indennizzi" . Il dies a quo per il computo dell'indennizzo è il 18 Aprile 2019 (atteso che le condizioni di contratto sottoscritte dall'utente in data 19.1.2019 prevedono che "i lavori saranno eseguiti, previa accettazione del Cliente delle presenti condizioni, da ditte incaricate da Telecom Italia entro il termine di novanta giorni dalla ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione del Cliente tramite sottoscrizione del modulo "Accettazione delle condizioni per la realizzazione di impianti nelle aree classificate "Nuclei abitati" o "Case sparse") ed il dies a quem l'11.7.2019 (data di attivazione della linea). Per un totale di 85 giorni da moltiplicarsi per 15 euro al giorno (7.50 euro al giorno per il servizio voce e 7.50 euro per il servizio adsl) per un importo complessivo di euro 1275,00.

SULL'INDENNIZZO PER LA MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO L'istante ha presentato, a mezzo fax un reclamo in data 14.3.2019. Non risultano agli atti risposte della controparte. Rileva, pertanto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed

esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo. Per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons. Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 14.3.2019, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni ex Carta Servizi TIM e che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 5.06.2019 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo), per un totale complessivo di 84 giorni. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile in euro 210,00, come previsto dall'art. 12 Allegato A della delibera n.374/18/CONS che prevede: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate o anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". **SULLO STORNO E/O RIMBORSO DELLE FATTURE E RESTITUZIONE DEGLI IMPORTI PAGATI ALLA SOCIETÀ DI RECUPERO CREDITI** La domanda può essere accolta e Tim deve procedere allo storno e/o rimborso delle fatture emesse successivamente alla cessazione della linea oltre alla restituzione degli importi pagati alla società di recupero crediti. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 1485,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a norma dell'art. 4 commi 1 e 2, e dell'art. 12 commi 1 e 2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS; lo storno e/o rimborso delle fatture successive alla cessazione della linea; e alla restituzione degli importi pagati alla società di recupero crediti.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/10/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Caffini
