

DELIBERA N. 69/2020
XXX / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/171099/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 07/05/2020;

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. 203/18/CONS, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante *“Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di ROLANDO del 09/09/2019 acquisita con protocollo n. 0379018 del 09/09/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07.05.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione conclusa con verbale di mancato accordo del 20/06/2019, l'utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Tim X (Kena mobile) (di seguito Tim) quanto segue:

- che l'operatore non ha provveduto ad attivare il trasloco del 03.02.2018 della linea voce/dati, senza fornirgli alcuna comunicazione a riguardo;
- di aver attivato, per tale ragione nell'ottobre 2018, un contratto con nuovo operatore;
- che nonostante ciò e nonostante l'assenza di servizio Tim ha continuato a fatturare;
- di aver inviato pec di reclamo in data 12/10/2018.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) storno/rimborso delle fatture dal 03.01.2018;
- b) indennizzo per ritardata/mancata attivazione della linea per servizi voce e adsl (dal 03.01.2018 al 31.10.2018) per un importo complessivo di euro 4.515,00;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12.10.2018 di euro 300,00;
- d) spese di procedura a favore del rappresentante.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con propria memoria difensiva, ha richiesto il rigetto delle domande. Ha confermato di aver ricevuto in data 02.01.2018 richiesta di trasloco da parte dell'istante. Ha rappresentato che, avendo quest'ultimo, anche la "Tim smart mobile", Tim avrebbe dovuto, prima ancora di portare l'ordine in lavorazione, cessare la componente mobile ed attivare "Tim smart casa". Emesso l'ordinativo di trasloco sia per la linea voce quanto per la linea dati, il sistema in automatico ha annullato l'ordine per l'adsl, in quanto non traslocabile al nuovo indirizzo per copertura di rete e (in data 08.02.2018) l'ordine per la linea voce per "cliente irreperibile". Ha aggiunto che il 18.06.2018, è stato riemesso un nuovo numero per la sola componente fonia, ma anche detto ordine veniva annullato da Rete (il 3.10.2018) per "apparato cliente non idoneo". Quindi se un ritardo di trasloco vi è stato lo stesso non è minimamente imputabile a Tim: il primo ordine risulta annullato per irreperibilità dell'istante e il secondo per apparato dell'istante non idoneo.

L'operatore ha sottolineato che dopo l'iniziale richiesta di trasloco del gennaio 2018 ed ordine di annullamento per cliente irreperibile, l'istante ha ricontattato il servizio 187 solamente nel maggio 2018 ed ha eccepito di aver tempestivamente riscontrato i reclami con le lettere del 15.09.2018 e del 21.11.2018.

Ha precisato che la cessazione dell'opzione mobile (necessaria) e l'annullamento dell'adsl (non traslocabile al nuovo indirizzo per mancanza di copertura), ha interrotto la fatturazione di qualsiasi abbonamento dall'08/02/18. Da tale data, a parte le indennità di ritardato pagamento e spese di spedizione fatture, sono state fatturate unicamente le rate di acquisto di una smart TV, che nulla ha a che vedere con l'istanza e che il signor Rolando detiene; delle 48 rate dovute, l'istante ne ha pagate solamente 9. Quindi, dell'attuale insoluto (€ 603,42) sono dovuti € 386,10 (n.39 rate x € 9,9).

3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dall'istante si trattano congiuntamente e sono parzialmente da accoglibili, come di seguito esposto.

Da orientamento Agcom e come espresso anche da questo Corecom nella delibera n. 5/12, a seguito della richiesta di trasloco effettuata dall'utente, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere, per fatti concludenti (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto della domanda, così da consentirgli di assumere le determinazioni del caso. Secondo lo stesso Corecom (delibera n. 7/12) "...in ossequio al principio di buona fede che sempre accompagna le obbligazioni ex contractu, non appena scoperto di non poter adempiere alla richiesta di trasloco, l'operatore deve fornire ampia informazione all'utente al fine di permettergli l'approntamento di altra soluzione". Ciò "anche nel caso l'operatore dimostri che i fatti oggetto di doglianza non sono stati determinati da circostanze a lui imputabili o da problematiche tecniche. (Corecom Toscana delibera n. 17/11). In mancanza di un tale comportamento deve essere riconosciuto l'inadempimento dell'operatore e il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo. (Conforme, ex multis, Corecom E.R. delibera 35/2017).

Si riporta quanto previsto nella sezione "Trasloco" del sito web del gestore: "Il trasloco viene effettuato di norma entro 10 gg. lavorativi dalla richiesta. Tuttavia, nel caso in cui Tim riscontri la necessità di realizzare lavori aggiuntivi per il completamento del trasloco,

essi saranno completamente a tuo carico. Se il trasloco avvenisse in un periodo superiore ai 10 gg. normalmente previsti, il Servizio Clienti ti fornirà tempestiva comunicazione della causa del ritardo, fornendoti indicazioni quanto più precise possibili sulla tempistica prevista.”

Nel caso in esame, l'istante contesta a Tim di non aver attivato il trasloco della linea voce/adsl e di non avergli comunicato in merito alcunchè.

L'operatore conferma di aver ricevuto in data 02.01.2018 la richiesta in questione ed eccepisce che il fatto oggetto di doglianza non gli può essere imputato in quanto gli ordinativi sono stati annullati in automatico dal sistema - come risulta dalle relative schermate prodotte agli atti - prima per “irreperibilità dell'istante” poi per “apparato non idoneo”.

Dall'istruttoria relativa al presente procedimento, è risultato che il trasloco della linea voce/adsl richiesto dall'utente in data 02.01.2018 non è stato attivato da Tim, che non ha neppure provveduto in alcun modo agli oneri informativi posti a suo carico dalla sopra richiamata normativa, dal momento che non risulta prodotto alcun documento né tantomeno alcuna indicazione che valga a provare l'adempimento in questione. Si riconosce pertanto all'istante il diritto all'indennizzo di cui all'art 4, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi approvato con delibera n. 347/18/CONS per cui: “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” (comma1). “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.” (comma 2).

Dato l'arco temporale indennizzabile pari a 291 gg - dal 02.01.2018 (data ricevimento della richiesta di trasloco) aggiunti 10 gg. (previsti per l'evasione della pratica) fino 30.10.2018 (data di migrazione ad altro operatore come dichiarato dall'utente) - e dato che si tratta di due servizi, voce e adsl, l'indennizzo risulterebbe pari a $(291 \text{ gg} \times 7,50) \times 2$ per un importo complessivo di euro 4.365,00.

Occorre, tuttavia, considerare la prolungata inerzia dell'utente, che a fronte della mancata attivazione di trasloco con richiesta risalente al 02.01.2018, risulta aver ricontattato il servizio 187 solo nel maggio 2018 (come dichiarato in memoria da Tim e in assenza di replica in merito dell'istante) e aver inviato all'operatore pec di reclamo solo in data 12/10/2018, migrando ad altro operatore nel mese stesso.

Per questo motivo, nella questione in esame, si ritiene di individuare un concorso di colpa (si veda conformi Corecom E.R. delibera n. 24/19 e Corecom Lombardia delibere n. 16/17 e n. 17/18) e, conseguentemente, di riconoscere all'istante, a titolo di indennizzo ex art. 4 del Regolamento indennizzi, l'importo di euro 2.182,50, corrispondente al 50% della somma complessiva di euro 4.365,00, come sopra calcolata.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12.10.2018 non può, invece, essere accolta, stante la relativa risposta di Tim del 12.11.2018, depositata agli atti, su cui l'istante nulla replica.

Sulla richiesta di storno/rimborso delle fatture a partire dal 03.01.2018, Tim ha eccepito di aver interrotto dall'08/02/18 la fatturazione di qualsiasi abbonamento e che, da tal data,

a parte le indennità di ritardato pagamento e spese di spedizione, sono state fatturate unicamente le rate di acquisto di una smart TV., asserzione su cui l'istante non ha replicato alcunchè.

Si aggiunge che da costante orientamento dell'Autorità: "Non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia della fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica" (delibera n. 70/12/CIR, conforme, ex multis, n.161/16/CIR).

Considerato ciò e che - non risultando prodotta dall'istante alcuna prova di avvenuto pagamento né alcuna fattura né indicazione relativa agli importi o alle voci contestate - all'Autorità scrivente non è stato reso possibile alcun accertamento in merito agli addebiti contestati, si ritiene che la domanda, a causa della sua genericità, non meriti accoglimento. Occorre, tuttavia, considerare che l'istante ha dichiarato di essere migrato ad altro operatore in data 30.10.2018, senza alcuna replica in merito da parte di Tim. Si richiama il consolidato orientamento Agcom e Corecom per cui, in applicazione delle disposizioni di cui all'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007, devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato/migrazione dell'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). Si ritiene, pertanto, in applicazione della normativa richiamata, che siano da stornare le fatture emesse a partire dal 30.10.2018 ad eccezione dell'importo che risulta addebitato per le rate di acquisto, rimaste scoperte, della smart TV.

Infine, relativamente alla richiesta di "spese di procedura a favore del rappresentante", si sottolinea, anzitutto che per la presente procedura, che è gratuita e non necessita di assistenza legale, non sono previste spese a favore del rappresentante. Ciò premesso, si ritiene di riconoscere, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura e, considerato il parziale accoglimento dell'istanza, l'importo pari ad euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità:

DELIBERA

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di Rolando nei confronti di Tim X (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) Tim X (Kena mobile) è tenuta, a favore dell'istante, oltre a corrispondere euro 50,00 per le spese di procedura:
 - I. a stornare le fatture emesse a partire dal 30.10.2018, ad eccezione dell'importo addebitato per le rate di acquisto della smart TV rimaste scoperte;
 - II. a pagare l'importo di euro 2.182,50 maggiorato degli interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ex art. 4, comma 1, del Regolamento approvato con delibera n. 347/18/CONS.

- 3) Tim X (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 07/05/2020

FIRMATO

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi