

DELIBERA N. 17 /2021

**XXXXXXX ESPOSITO / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/360760/2020)**

Il Co.Re.Com Abruzzo

NELLA riunione del Il Co.Re.Com Abruzzo del 08/04/2021;

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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle*

funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

RICHIAMATA la delibera del Co.Re.Com Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d’atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell’Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l’esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX ESPOSITO del 30/11/2020 acquisita con protocollo n. 0507608 del 30/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Associazione dei consumatori AECI Abruzzo, lamenta il ritardato trasloco e l’illegittima interruzione dei servizi voce e dati da parte del gestore Tim.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante dichiara: “in data 03.04.2019 inoltravo richiesta di trasloco della linea telefonica fissa a me intestata dall’indirizzo in Avezzano Via Bagnoli 93 – ex casa coniugale - all’indirizzo sempre in Avezzano alla Via Michelangelo Buonarroti 16/B sia per il tramite del Centro Tim “elettrica Pelino di Avezzano” che al vostro nr. 187 preannunciando il mio abbandono dell’immobile di Via Bagnoli n. 93 per la data del 06.04.2019.

Dalla suindicata data non ho più fruito di alcun servizio e nessuna comunicazione corretta ho ricevuto per il trasloco della linea tanto che con mail pec del 08.05.2019, la sottoscritta tempestivamente contestava il Vs grave inadempimento che si è protratto per ben tre mesi. Il vostro disservizio ha cagionato non pochi danni sia alla mia attività professionale che alle attività Universitarie e Militari del mio congiunto/ figlio, come si è provveduto a contestare già nel reclamo che trasmetto in copia.

All’esito del tardivo trasloco della linea, mi corre l’obbligo di eccepirVi che nuovamente sono stata privata del servizio sia telefonico che della linea internet / con interruzione improvvisa proseguita per la linea internet sino al marzo 2020, a causa delle Vs infondate segnalazioni di mancato pagamento. Si ribadisce che nei mesi che vanno dal luglio 2019 sino a marzo 2020 non ho usufruito del servizio sia della linea telefonica che internet in maniera continuativa subendo arbitrari distacchi ad intervalli

di due mesi. Oltre alle questioni già portate all'attenzione ad oggi il servizio è stato arbitrariamente sospeso per l'ennesima volta a far data dal 1/07/2020 e tutt'ora non attivo.” In base a tali premesse, l'utente chiede:

- i. indennizzo per il ritardato trasloco;
- ii. storno delle fatture addebitate e non dovute per il periodo in cui il servizio non è stato attivo;
- iii. indennizzo per la mancata fruizione dei servizi voce e dati;

A seguito della richiesta di integrazione documentale fatta dal Co.Re.Com il 01/12/2020, l'istante ometteva di produrre nei termini quanto richiesto, vale a dire:

1. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare il mancato trasloco e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec;

2. precisazioni in ordine all'esatta data di avvenuto trasloco;

3. precisazioni in merito alla data di inizio e fine delle sospensioni dei servizi voce e dati;

4. copia delle fatture non pagate;

5. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec;

6. copia della richiesta di trasloco con evidenza di avvenuto buon fine della relativa trasmissione al gestore.

Tuttavia, parte istante produrrà quanto richiesto dal Co.Re.Com in occasione del deposito delle memorie di replica al gestore con le quali, nel merito della vicenda controversa, sostanzialmente ribadirà quanto già dedotto in fase di deposito dell'istanza di definizione, salvo introdurre domande ulteriori e, quindi, nuove rispetto a quelle già formalizzate in occasione delle istanze di conciliazione e di definizione, che si vanno di seguito a riportare:

- iv. indennizzo per isolamento linea internet fibra per complessivi 304 giorni
- v. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. vi. rimborso spese € 250,00;

In sede di repliche l'istante precisa che il ritardo nel trasloco è durato complessivamente 89 giorni a far data dalla richiesta del 03/04/2019 e ribadisce che subito dopo il trasloco: "... nei mesi che vanno da luglio 2019 sino a marzo 2020 non si è usufruito del servizio sia della linea telefonica che internet in maniera continuativa ... il servizio veniva arbitrariamente sospeso per l'ennesima volta a far data dal 01/07/2020 e ripristinato solo a seguito di richiesta di procedimento urgente presso questa Autorità".

Quanto allo specifico aspetto, infine, della mancata tempestiva produzione al Co.Re.Com delle integrazioni documentali richieste, nelle proprie repliche l'istante motiva tale condotta alla luce delle cogenti difficoltà organizzative legate all'emergenza sanitaria in atto a causa della pandemia da Covid-19, da cui "l'incolpevole ritardo" ed allega a tali repliche i seguenti documenti:

1. reclamo trasmesso via pec il 08/05/2019 per contestare al gestore: il ritardo nel trasloco della linea telefonica fissa 0863/XXXXXXX richiesto tramite 187 e Centro Tim di Avezzano; l'invio, in luogo del trasloco, di una proposta contrattuale contenente un'offerta per ADSL non richiesta; il mancato rispetto dell'appuntamento fissato per l'intervento tecnico il giorno 06/05/2019 e l'invio della mail del 07/05/2019 con la quale il gestore informava dell'avvenuto accoglimento di una asserita richiesta di posticipo del trasloco mai effettuata dall'utente; intimazione ad adempiere entro cinque giorni ai fini del trasloco;
2. pec del 20/05/2019 di ulteriore reclamo per il protrarsi dell'inadempimento rispetto alla richiesta di trasloco e per il mancato rispetto anche dell'appuntamento allo scopo fissato per il giorno 17/05/2020;
3. copia del sollecito di pagamento trasmesso da Tim con nota datata 31/12/2019 per le fatture insolute relative al periodo da aprile a giugno 2019;
4. raccomandata a/r del 26/05/2020 ricevuta dal gestore il 03/06/2020, di contestazione avverso il sollecito di pagamento di Tim del 06/05/2020 per le fatture aprile/giugno 2019 e di reclamo per l'interruzione dei servizi seguita al trasloco a partire dal mese di luglio 2019 sino al mese di marzo 2020.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: "... In via preliminare si rileva che il Co.Re.Com adito formulava, nei confronti dell'istante, richiesta di integrazione istruttoria. L'Ufficio, a fronte dell'evidente incompletezza della domanda, richiedeva, infatti, alla parte istante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera

353/19/CONS, di depositare a pena di inammissibilità “ 1. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare il mancato trasloco e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec; 2. precisazioni in ordine all'esatta data di avvenuto trasloco; 3. precisazioni in merito alla data di inizio e fine delle sospensioni dei servizi voce e dati; 4. copia delle fatture non pagate; 5. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec; 6. copia della richiesta di trasloco con evidenza di avvenuto buon fine della relativa trasmissione al gestore”. A seguito della richiesta, l'istante non ha prodotto nulla di quanto richiesto.

Il comma 4 del citato art. 14 stabilisce che “Nel caso in cui l'istante abbia omissso informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il CO.RE.COM può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento”.

La citata disposizione, da un lato chiarisce in modo inequivoco che, se tutte o parte delle informazioni e dei documenti richiamati nel precedente comma 3 (cioè le informazioni ed i documenti di cui all'articolo 6 comma 1) ed il verbale di mancata conciliazione, non sono contenuti nel GU14 l'istanza è inammissibile, dall'altro consente al Co.Re.Com di invitare l'istante a sanare l'inammissibilità. Sennonché, la norma anzidetta non è applicabile in quanto non risulta ancora entrata in vigore. Ed infatti ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera 353/19/CONS “Le disposizioni del Regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera trovano immediata applicazione, anche rispetto ai procedimenti in corso, a eccezione degli artt. 4, comma 2, 6, comma 5, e 14, comma 4, la cui applicazione è subordinata all'approvazione ed entrata in vigore delle modifiche del Regolamento applicativo approvato con delibera n. 339/18/CONS”.

Considerato che il citato regolamento applicativo non è ancora stato approvato e quindi il meccanismo di correzione di eventuali cause di inammissibilità previsto dall'art. 14 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS non opera, il Co.Re.Com non avrebbe potuto invitare espressamente l'istante a correggere l'errore in cui era incorso omettendo di depositare documentazione prevista a pena di inammissibilità della istanza.

Pertanto, in linea di diritto, l'istanza non potrebbe essere accolta perché priva di un elemento richiesto, con il GU14, a pena di inammissibilità; sanzione che permanerebbe, quindi, anche qualora l'istante avesse provveduto, nei termini prescritti, ma in data successiva al GU14, a depositare la documentazione omessa. Ma ciò, comunque, come dedotto non è avvenuto.

Che la produzione documentale debba essere effettuata, con il GU14 solo al momento della istanza, a pena di inammissibilità, risulta chiaro dal terzo comma dell'art. 14 del Regolamento ("A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CO.RE.COM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso") nonché dalla norma ivi richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami ed i documenti allegati).

Il Regolamento prevede che l'istanza di cui all'art. 14 debba far riferimento al verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione, perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di un'istanza di definizione della controversia iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione.

Quello introdotto con il GU14 non è quindi un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l'istante chiede la definizione nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega il motivo per cui in definizione le richieste non possono essere variate e all'organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, gli stessi documenti presentati in conciliazione. Si chiede in conclusione che l'istanza presentata dalla Sig.ra Esposito sia dichiarata inammissibile in quanto la medesima non ha depositato, con il GU14 e, comunque, nemmeno in data successiva, tutti i documenti richiesti a pena di inammissibilità.

Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito un ritardo nella lavorazione del trasloco asseritamente richiesto il 3.4.2019.

L'istante lamenta anche una presunta sospensione della linea, avvenuta in data non precisata. Sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni/rimborsi ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data in cui il trasloco sarebbe stato finalizzato e, comunque, senza allegare la prova della richiesta.

La medesima genericità si rinviene anche nella formulazione delle richieste relative alla presunta sospensione. Anche sul punto, infatti, non è dato comprendere, dalla lettura dell'istanza avversarie, la data dell'asserita sospensione amministrativa. Non vengono inoltre allegati o indicati i presunti reclami citati nell'istanza. La Sig.ra Esposito, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha indicato puntualmente l'ammontare delle somme non dovute. Inoltre, controparte non ha neppure depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Co.Re.Com Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica").

Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. Fermo restando quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi.

L'istante fonda la propria domanda sulla pretesa ritardata finalizzazione del trasloco della linea n. 0863/XXXXXXXX. In realtà, nei sistemi interni dell'operatore, emerge una realtà differente da quella rappresentata ex adverso. In primo luogo, non risulta alcuna richiesta di trasloco antecedente al mese di giugno 2019; conseguentemente, non risulta alcun ritardo o inadempimento imputabile a TIM.

L'operatore, infatti, in maniera diligente prendeva tempestivamente in carico la domanda dell'istante e, entro i termini di cui alle condizioni di contratto, provvedeva al trasferimento della linea presso la destinazione indicata dall'istante. TIM, peraltro, una

volta completata l'operazione inoltrava all'istante missiva di conferma dell'avvenuto trasloco (Doc.1).

A tale missiva, non seguiva alcuna comunicazione della Sig.ra Esposito, né tantomeno alcun reclamo.

È evidente, alla luce di tutto quanto sopra, come nessuna censura possa essere mossa nei confronti della comparente società, la quale ha operato nel puntuale rispetto delle obbligazioni assunte nei confronti dell'istante e delle condizioni generali di contratto regolanti la fattispecie de qua. In mancanza di un ritardo o di un inadempimento dell'operatore, non può essere invocata l'applicazione dell'art. 4 DEL 347/2018. Inoltre, in ragione di quanto sopra, tutti i conti emessi da TIM, risultano legittimi ed integralmente dovuti, poiché riferiti a servizi richiesti, fruiti e comunque mai contestati da parte istante; conseguentemente, nessuno storno potrà essere riconosciuto in favore della Sig.ra Esposito la quale dovrà, dunque, anche restare obbligata al saldo degli eventuali insoluti presenti a sistema.

Medesima conclusione deve valere per la richiesta di liquidazione di un indennizzo per l'asserita sospensione dei servizi. L'istante assume, invero, che TIM, a fronte del mancato pagamento di conti contestati (emessi nel periodo antecedente al trasloco, oggetto di contestazione nel presente procedimento), avrebbe operato un'immotivata e illegittima sospensione amministrativa dell'utenza. Anche sotto tale profilo, le doglianze avversarie non trovano conferma nei sistemi di TIM, poiché non risultano documentate sospensioni o interruzioni del servizio, sulla linea dell'istante. In ogni caso, si deve rilevare che la parte istante, nel corso del 2019/2020 si è resa gravemente inadempiente, sospendendo ripetutamente e per lunghi periodi tutti i pagamenti, pur a fronte della regolare fruizione dei servizi telefonici. Ne sia prova l'invio da parte di TIM di numerose segnalazioni e solleciti, tutti ricevuti, ma mai contestati dalla Sig.ra Esposito (Doc.2-8).

Si segnala, peraltro, che gli inadempimenti dell'istante si riferiscono anche a conti emessi da TIM, in data antecedente al trasloco. Pertanto, anche qualora TIM avesse operato una o più sospensioni amministrative, la condotta posta in essere dall'esponente società, non potrebbe comunque essere ritenuta contra jus, perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante al momento dell'attivazione dei servizi.

Ciò soprattutto in ragione di quanto dedotto poco sopra, in merito alla tempestiva lavorazione del trasloco e alla conseguente legittimità e correttezza degli addebiti operati da TIM. Nulla potrà, dunque, essere riconosciuto alla parte istante, in quanto

TIM avrebbe, comunque, operato nel pieno rispetto degli obblighi contrattualmente assunti nei confronti della propria cliente. Peraltro, si ribadisce che nei sistemi informativi di TIM -a fronte di tutte le doglianze avversarie- non sono nemmeno presenti reclami o contestazioni; né, del resto, l'istante ha documentato il contrario. L'assenza di reclami tempestivi dovrebbe, dunque, condurre il Co.Re.Com a rigettare comunque le domande dell'istante, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, 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, dall'altro, il reclamo 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 alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Co.Re.Com Abruzzo di voler: 1. In via preliminare, dichiarare l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14 comma 3 e art. 6 comma 1 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 353/19/CONS; 2. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.”.

L'operatore allega: 1. Lettera di conferma avvenuto trasloco del 6 giugno 2019 2. Sollecito del 8 febbraio 2019 3. Sollecito del 12 luglio 2019 4. Sollecito del 4 ottobre 2019 5. Sollecito del 31 dicembre 2019 6. Sollecito di pagamento del 6 maggio 2020 7. Risoluzione contrattuale del 20 marzo 2019 8. Risoluzione contrattuale del 29 agosto 2019.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, in merito all'eccezione sollevata dal gestore rispetto alla ritenuta inammissibilità dell'istanza depositata dall'utente in violazione dell'art. 14, c. 3, del vigente Regolamento di procedura di cui alla delibera 353/19/CONS, non sanata, a giudizio dell'operatore, neanche a seguito della richiesta di integrazione documentale

formulata dal Co.Re.Com , a parere di Tim, ex art. 14, c. 4, del Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 353/19/CONS, la stessa si dichiara non accoglibile in quanto infondata per i seguenti ordini di fattori: in primis, in quanto la richiesta di integrazione documentale è stata fatta dal Co.Re.Com ai sensi dell'art. 14, c. 4, del Regolamento Indennizzi, ergo ai sensi della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. e non della Del. 353/19/CONS riferita al Regolamento di procedura come erroneamente interpretato dal gestore; in secundis, in quanto l'istanza di definizione in esame, di fatto, è stata depositata dal ricorrente nel rispetto dei criteri minimi richiesti a pena di inammissibilità dall'art. 14, comma 3, del Regolamento di procedura asseritamente violato avendo ritualmente indicato gli elementi di cui all'art. 6, c. 1, del medesimo Regolamento richiamati dal citato art. 14.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni e nei termini che si procede ad illustrare. Parte istante formula, anzitutto, richiesta di indennizzo per il ritardato trasloco della propria utenza telefonica fissa 0863/XXXXXXX dall'indirizzo di Via Bagnoli n. 93 a quello di Via Michelangelo Buonarroti n. 16/B in Avezzano, quantificato in complessivi 89 giorni. Più in particolare, la Sig.ra Esposito dichiara di aver effettuato la propria richiesta il 03/04/2019 tramite 187 e Centro Tim di Avezzano e ciò è quanto ribadisce anche attraverso le pec di reclamo inviate al gestore in data 08/05/2019 e 20/05/2019 ed allegate agli atti.

Sul punto Tim rileva come, nella descrizione dei fatti, l'istante si limiti a: "... rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data in cui il trasloco sarebbe stato finalizzato e, comunque, senza allegare la prova della richiesta.". Da parte sua, il gestore sostiene di non aver ricevuto richieste di trasloco prima del mese di giugno 2019 e, allegando la lettera di comunicazione di avvenuto trasloco in data 05/06/2019, ritiene provata la propria diligente condotta nell'aver dato pronto e puntuale riscontro alla domanda dell'istante in quanto: "... entro i termini di cui alle condizioni di contratto, provvedeva al trasferimento della linea presso la destinazione indicata dall'istante.".

Nella sostanza, tuttavia, non risulta da Tim precisata, né tantomeno provata, la data esatta di richiesta di trasloco fatta asseritamente risalire a giugno 2019. Inoltre, ove così fosse andata, pare piuttosto inverosimile che vi sia stata una lavorazione quasi istantanea, tanto da consentire a Tim di evadere la richiesta in soli 5 giorni e di comunicarlo con nota del 6 giugno 2019 all'interessata.

Tanto più che il gestore si duole, nel prosieguo della propria memoria, della condotta reiteratamente morosa da parte della stessa cliente che già da prima della richiesta di trasloco non avrebbe onorato il pagamento di diverse fatture. Peraltro, la mera comunicazione di avvenuto trasloco non è di per sufficiente a poter ritenere provata l'effettiva esecuzione dell'operazione di trasloco alla data ivi indicata.

Diverso sarebbe stato il valore probatorio, invero, che eventuali schermate Pitagora avrebbero assunto ove mai il gestore ne avesse prodotto copia, ma simile documentazione non è stata prodotta né citata da Tim ai fini predetti.

Al riguardo, il gestore si limita ad asserire: "... nei sistemi informativi di TIM - a fronte di tutte le doglianze avversarie - non sono nemmeno presenti reclami o contestazioni". Inoltre, nonostante la corretta intestazione del nuovo indirizzo della sig.ra Esposito all'interno della nota di comunicazione di avvenuto trasloco del 06/06/2019, l'intestazione dei solleciti di pagamento inviati all'utente da febbraio a ottobre 2019 continua ad indicare il vecchio indirizzo di ubicazione dell'utenza oggetto di controversia e da ciò è legittimo dubitare del fatto che il trasloco fosse nel concreto andato a buon fine sin dal 5 giugno 2019 come ufficialmente comunicato. Per quanto sin qui descritto in merito alla carente valenza probatoria delle dichiarazioni e della documentazione depositate da parte convenuta ed in assenza, peraltro, di indicazioni da entrambe le parti sulle tempistiche minime garantite previste dalle CGC del gestore in caso di trasloco, si ritiene fondata ed accoglibile la richiesta di parte istante di ottenimento dell'indennizzo previsto per il ritardato trasloco, da calcolarsi ai sensi dell'art. 4, c. 1, del Regolamento Indennizzi, che statuisce: "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 € 7,50 per ogni giorno di ritardo". In particolare, conformemente anche alla posizione dell'Agcom in casi analoghi (cfr, tra le più recenti, Dell. 4/21/CIR e 89/20/CIR), in base alla ricostruzione dei fatti emersa dalla documentazione in atti disponibile, l'indennizzo suddetto sarà calcolato per il ritardato trasloco dell'utenza oggetto di controversia e per i relativi servizi voce e dati, come chiaramente deducibile dalle doglianze espresse dall'istante in relazione anche alla lamentata sospensione di entrambi i tipi di servizi anzidetti, dal 03/04/2019 (dies a quo), giorno della richiesta fatta dall'utente, al 01/07/2019 (dies ad quem), vale a dire 89 giorni dopo la richiesta, come sostenuto dal ricorrente, per un ammontare complessivo pari ad € 1.335,00 (€ 7,50 pro die x 2 servizi principali voce e dati x 89 gg.) .

Per il medesimo periodo di mancata fruizione dei servizi voce e dati a causa del ritardato trasloco, inoltre, l'operatore sarà tenuto a stornare le fatture emesse. Rispetto alla richiesta di indennizzo per la mancata fruizione del servizio voce e dati, si rileva la assoluta genericità della domanda dal momento che non è atta a specificare i singoli periodi dei disservizi lamentati e su cui il Co.Re.Com aveva chiesto all'istante apposite indicazioni a riguardo mediante integrazione documentale ("Ai fini dell'esauritiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione presentata, si chiede alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: ...3. precisazioni in merito alla data di inizio e fine delle sospensioni dei servizi voce e dati").

Sul punto parte istante, tanto nell'istanza depositata quanto nelle proprie memorie di replica, si limita a ribadire genericamente: "... nei mesi che vanno dal luglio 2019 sino a marzo 2020 non ho usufruito del servizio sia della linea telefonica che internet in maniera continuativa subendo arbitrari distacchi ad intervalli di due mesi", precisando che: "... il servizio veniva arbitrariamente sospeso per l'ennesima volta a far data dal 01/07/2020 e ripristinato solo a seguito di richiesta di procedimento urgente presso questa Autorità".

Ebbene, relativamente al primo macro periodo riferito come sopra testualmente riportato, parte istante chiede nelle repliche un indennizzo che calibra poi sul concetto di 'totale isolamento' della durata di 20 giorni, allontanandosi, quindi, dalla tesi del servizio discontinuo sempre sostenuta, sia pure indicandone un generico range temporale di riferimento che va da luglio 2019 a marzo 2020. Peraltro, anche nel caso della richiesta di indennizzo modificata o aggiunta in sede di repliche, l'istante omette di individuare nello specifico giorno, mese ed anno di riferimento dell'asserito totale isolamento. Peraltro, sempre a margine delle richieste indicate nelle memorie di replica, aggiunge un'ulteriore richiesta di indennizzo, stavolta, per isolamento della fibra per complessivi 304 giorni. Ma della validità di siffatte ultime richieste si preciserà meglio nel prosieguo.

Come noto, affinché possa essere riconosciuto l'indennizzo per il malf funzionamento, parziale o totale che sia, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6 e dell'art. 14, c. 4 del Regolamento Indennizzi, l'utente deve poter dimostrare di aver sporto reclamo al gestore entro il termine di tre mesi dalla presa di coscienza dell'accaduto. Ai sensi dell'art. 14, c. 4, infatti, "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...".

Sulla base della documentazione in atti depositata, per le sospensioni asseritamente subite da luglio 2019 a marzo 2020 l'istante dimostra di aver inviato un reclamo al gestore tramite raccomandata a/r del 26/05/2020, dunque ben oltre il termine di tre mesi sopra riferito.

Ammesso che l'interessato abbia segnalato prima e con altri mezzi la sospensione di cui trattasi, non ha tuttavia indicato né codici di segnalazione né date e/o mezzi di sorta a riguardo utilizzati e non è possibile pertanto dare seguito alla richiesta di indennizzo così genericamente sottoposta.

Diversamente, quanto al periodo di sospensione lamentata per il periodo decorrente dal 1 luglio 2020 alla data di riattivazione successiva all'esperito procedimento d'urgenza presso il Co.Re.Com, vale a dire al 15 luglio 2020, si esprimono le seguenti considerazioni.

Preliminarmente si osserva come uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) sia quello che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in

modo regolare, continuo e senza interruzioni”. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all’adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all’operatore) e i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all’Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: “1. Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.”.

A ciò si aggiunga per maggiore completezza che con l’art. 1, comma 291 della L. 160/2019 è stato espressamente previsto che: “i gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l’obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento.”.

È evidente che l’intento del legislatore, soprattutto nella specifica congiuntura economica e sociale che stiamo vivendo, è stato proprio quello di salvaguardare gli utenti nella fruizione dei servizi suddetti e metterli in condizione di poter saldare i propri debiti concedendogli un preavviso di 40 gg. da trasmettere con raccomandata AR prima di procedere alla sospensione dei servizi.

Nel caso di specie risulta che la sospensione amministrativa per il periodo suddetto è stata attuata dal gestore in costanza di contestazione da parte dell’istante e, quindi posta in essere in violazione della disposizione sopra richiamata.

Dalla disamina degli atti presenti nel fascicolo risulta, infatti, che l’istante, a seguito del sollecito di pagamento inviato dal gestore in data 06/05/2020 per le fatture insolute riferite al periodo aprile – giugno 2019, ha trasmesso, con raccomandata a/r del 26/05/2020, ricevuta dal gestore il 03/06/2020, un reclamo con il quale contestava la legittimità della richiesta di pagamento delle medesime fatture attesa la mancata fruizione del servizio conseguente al trasloco non ancora eseguito.

Pertanto, rispetto alla sospensione dell’utenza subita dal 01/07/2020 (dies a quo) al 15/07/2020 (dies ad quem), data di avvenuto ripristino come da conferma dell’utente agli atti del procedimento GU5 303436/2020, l’istante ha diritto alla refusione dell’indennizzo per indebita sospensione dei servizi voce e dati previsto ai sensi dell’art.

5, c. 1 del Regolamento Indennizzi in base al quale: “Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 7,50 per ogni giorno di sospensione”, per un importo complessivo pari ad € 210,00 (€ 7,50 pro die * 2 servizi principali * 14 gg.). Per il medesimo periodo che va dal 01/07/2020 al 15/07/2020 l’operatore dovrà altresì scorporare dalla fatturazione emessa i costi addebitati relativamente al periodo di sospensione dei servizi. Inammissibili, infine, in quanto domande nuove, quelle inserite dall’istante all’interno delle repliche depositate, avuto particolare riguardo alle richieste di: iv. indennizzo per isolamento linea internet fibra per complessivi 304 giorni v. indennizzo per mancata risposta ai reclami vi. rimborso spese € 250,00 Riguardo, in particolare, le spese di procedura si aggiunge che, per costante orientamento dell’Agcom ormai, le stesse non sono comunque riconoscibili atteso che il procedimento di definizione è completamente telematico e gratuito per gli utenti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Co.Re.Com Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXXXX Esposito nei confronti dell’operatore Tim SpA, nei termini sopra evidenziati.

2. La società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore dell’istante:

a) l’indennizzo pari ad € 1.335,00 (milletrecentotrentacinque/00) ai sensi e per gli effetti dell’art. 4, c. 1 di cui all’Allegato della delibera n. della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i. per il ritardato trasloco dell’utenza per le ragioni in premessa riportate;

b) l’indennizzo pari ad € 210,00 (duecentodieci/00) ai sensi e per gli effetti dell’art. 5, c. 1 di cui all’Allegato della delibera n. della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i. per la sospensione dei servizi dal 01/07/2020 al 15/07/2020 per le ragioni in premessa riportate;

3. La società Tim SpA è tenuta altresì alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente provvedendo allo storno delle fatture emesse per i periodi dal 03/04/2019 al 01/07/2019 e dal 01/07/2020 al 15/07/2020 per le ragioni in premessa riportate; 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.

4. 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 e del Co.Re.Com .

L'Aquila 08/04/2021

f.to
IL PRESIDENTE
Dott. Ricardo Chiavaroli

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.