

**DELIBERA n°\_88\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/282056/2020)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 08/09/2021;

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. 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 22/05/2020 acquisita con protocollo n. 0220393 del 22/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXX XXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta, in sintesi, quanto segue. In data 19/03/2018 effettua richiesta di trasloco linea da via XXXX XXXX a Via XXXX XXXX sempre nel Comune di Milazzo (ME). Dalla predetta data, fino alla data odierna la società Tim non ha attivato alcuna linea telefonica, né tantomeno ha comunicato nulla al riguardo. L'operatore telefonico emetteva numerose fatture sebbene in assenza di servizio. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) storno ed eventuale restituzione degli importi già corrisposti dalla data del 19.03.2018 alla data odierna; 2) indennizzo per ritardata/mancata attivazione linea dalla data del 19.03.2018 (data della richiesta di trasloco) alla data dell'udienza di conciliazione 16.03.2020; 3) Indennizzo per mancata risposta al reclamo, dalla data del 07.09.2018 alla data del 16.03.2020 (data del tentativo di conciliazione) per l'importo massimale di euro 300,00; 4) spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 19 marzo 2018 l'istante chiede il trasloco della linea in Via XXXX XXXX sempre a Milazzo mantenendo la stessa offerta. Si procede pertanto con la conversione inversa a RTG (rete telefonica generale) per poter effettuare il trasloco conservando lo stesso numero. L'ordine risulta annullato dal Delivery con la seguente causale "Tecnicamente non e possibile fornire il servizio richiesto". Si rimette quindi altro ordine di trasloco che comunque viene annullato in data 18 Maggio 2018 con la stessa motivazione. In data 25/05/2018, con ns Prot. C20277673, si invia quindi riscontro alla richiesta di trasloco del 9/05/2018 per comunicare al cliente la necessità di reperirlo per consentire la lavorazione di quanto richiesto. L'Istante non paga più le fatture da quella con emissione Giugno 2018 (

nonostante la presenza di traffico telefonico) e la linea viene cessata per morosità in data 12 Gennaio 2019. Si suole precisare che la normativa vigente prevede 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, 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”. Si precisa che l’istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo successivamente agli OL annullati. Infatti dalla documentazione in atti non vi è prova di reclami scritti e/o telefonici inoltrati dall’istante in merito al disservizio de quo. Si rileva che il reclamo depositato in atti è privo di procura rilasciata dall’istante all’avv. XXXX XXXX ed in inoltre è privo di sottoscrizione da parte dell’utente e di documento di riconoscimento del titolare dell’utenza telefonica, per cui privo di qualsiasi valore e non meritevole di risposta. 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. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio che su di lui incombe”. 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. In Paci è presente un insoluto pari ad euro 1.617,93. Si suole evidenziare che l’istante aveva acquistato in data 12.01.2018 ( regolarmente consegnato) un N.1 APPLE iPhone X 64G Space Grey , in vendita rateale in 24 rate mensili da euro 45,98 cad. L’istante ha saldato solo 4 rate su 24, quindi per le restanti 20 deve euro 45,98 X 20 = euro 919,60. E’ evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell’utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, (relativamente alle rate del prodotto in suo possesso) è venuto meno ai propri obblighi contrattuali.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante lamenta il mancato trasloco della linea che asserisce avere richiesto in data 19/03/2018, tale richiesta di trasloco, seppure non suffragata da idonea documentazione, è stata confermata dall'Operatore nei propri scritti difensivi. In vero l'istante a supporto di quanto dichiarato deposita solo copia della lettera di reclamo inoltrata alla TIM via PEC, per il tramite del proprio legale, il 7/9/2018 attraverso la quale, oltre a contestare il mancato trasloco, chiede la cessazione della linea telefonica in argomento, la corresponsione di indennizzi e la rettifica della posizione contabile. Sul punto si rileva che, contrariamente a quanto ritenuto dall'Operatore, detta lettera di reclamo, seppure incompleta, avrebbe comunque meritato il giusto riscontro. Si ritiene infatti che l'operatore, per correttezza contrattuale, una volta ricevuto il reclamo e quindi reso edotto, tra le altre cose, anche della volontà di cessazione della linea, da parte dell'istante, avrebbe dovuto informare lo stesso della riscontrata irregolarità sì da consentirgli una rapida integrazione della richiesta, affinché la stessa fosse poi correttamente gestita. Contegno questo non adottato dall'operatore in contrasto quindi al generale principio di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 c.c. L'operatore inoltre adduce, come giustificazione del mancato trasloco, per escludere la propria responsabilità, che l'ordine relativo è stato annullato per ben due volte dal Delivery con la causale "Tecnicamente non è possibile fornire il servizio richiesto" invocando l'eccezionalità tecnica, prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento, che escluderebbe il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo. Ora, poiché l'articolo 9, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento TIM, prevede che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, e considerato che non risulta agli atti che l'operatore, trascorsi infruttuosamente i 10 giorni, abbia provveduto tempestivamente ad informare l'istante riguardo alla sussistenza degli impedimenti tecnici addotti, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP, così da consentirgli eventualmente di richiedere la cessazione della linea nella vecchia abitazione e l'attivazione di una nuova linea al nuovo indirizzo, ne consegue, che la TIM sia tenuta, con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) allo storno e/o rimborso di tutti gli importi fatturati in relazione al periodo successivo la data del 29/03/2018 (data della richiesta trasloco più i 10 giorni previsti dalla TIM per la realizzazione), fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione al netto degli importi delle rate residue insolte dell'APPLE iPhone X 64G Space Grey acquistato. In relazione alla richiesta di cui al punto 2) si ritiene che l'operatore sia tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera 347/18/CONS, un indennizzo complessivo di euro 2.430,00 quantificato moltiplicando 7,50, per i due servizi principali, per 162 giorni calcolati dalla data di richiesta di trasloco, 19/03/2018, fino alla data di richiesta di cessazione dell'utenza 7/09/2018 al netto dei 10 giorni di norma previsti per la realizzazione del trasloco. E' accolta la richiesta di cui al punto 3) pertanto l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo nella misura massima di 300,00 euro prevista all'art. 12 comma 1 del citato Regolamento Indennizzi, per il mancato riscontro della lettera di reclamo del 7/9/2018. Riguardo alle spese di procedura di cui punto 4) appare equo

liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 353/19/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

### **DELIBERA**

**Art. 1** di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA.

**Art. 2** La società TIM SpA è tenuta allo storno e/o rimborso di tutti gli importi fatturati in relazione al periodo successivo la data del 29/03/2018 fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, fermo restando l'onere per l'istante di corrispondere gli importi delle rate insolute residue dell'APPLE iPhone X 64G Space Grey acquistato.

**Art. 3** La società TIM SpA è tenuta inoltre a corrispondere:

- un indennizzo complessivo di euro 2.430,00 (duemilaquattrocentotrenta/00), ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, per il mancato trasloco.
- un indennizzo nella misura massima di 300,00 euro, ai sensi dell'art. 12 comma 1 del citato Regolamento Indennizzi, per mancata risposta al reclamo.
- euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura.

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 08/09/2021*

IL PRESIDENTE

