

DELIBERA n°_187_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/71399/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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. 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;

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, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

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;

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);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 21/01/2019 acquisita con protocollo n. 0025606 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante in sintesi, contesta l'asserita mancata esecuzione del trasloco della propria utenza n° XXXXXXXXXXXX (voce + internet) da Valverde a Sant'Agata Li Battiati richiesto a TIM in data 11.08.2017, tramite il servizio clienti 187 e contestuale mancata sospensione dell'utenza ubicata al vecchio domicilio, espressamente richiesta. Il trasloco non veniva eseguito nei tempi previsti dalle CGC e Tim non comunicava alcunchè riguardo alla non fattibilità tecnica del trasferimento dell'utenza. Dopo numerosi contatti telefonici con il Servizio Clienti, con fax del 29.09.2017 sollecitava per iscritto il trasferimento dell'utenza al nuovo indirizzo. Con comunicazione datata 06.10.2017, Tim affermava aver riscontrato la fondatezza di quanto lamentato per iscritto e confermava che la lavorazione della richiesta era in carico al servizio tecnico. Con ulteriore fax del 17.10.2017 segnalava a Tim la decisione di revocare la domiciliazione bancaria delle fatture atteso che, nonostante la richiesta di sospensione dell'utenza ubicata in Valverde, Tim continuava ad emettere fatture relative a quella linea ormai non più utilizzabile dall'istante. Nel medesimo fax chiedeva, inoltre, la disattivazione dell'opzione "Smart Voce Casa" mai richiesta ed attivata dalla convenuta sulla linea di Valverde, come risulta da comunicazione Tim datata 6.09.2017. Tim, nonostante solleciti e reclami continuava ad emettere fatture relative all'utenza di Valverde e a non traslocare la linea al nuovo indirizzo in Sant'Agata Li Battiati. Stanco di attendere, in data 26.03.2018 inviava raccomandata AR di disdetta, ricevuta da Tim in data 29.03.18. Con comunicazione datata 28.03.2018, quindi il giorno prima che la raccomandata di disdetta fosse consegnata al destinatario, Tim riscontrava il fax del 17.10.2017 affermando che "abbiamo riscontrato la fondatezza di quanto da te evidenziato. Nell'esprimere il nostro rincrescimento per l'accaduto, ti confermiamo che il trasloco della linea e dell'adsl, risulta essere preso in carico. Ti invitiamo, pertanto, ad attendere i tempi necessari per la lavorazione". Come risulta da MyTim Fisso sul sito Tim, la richiesta di trasloco veniva annullata e l'utenza che aveva formato oggetto di richiesta di trasloco veniva cessata il 05.04.2018 per la linea telefonica e il 25.04.2018 per la parte Internet. Sempre dalla pagina MyTim Fisso, risultano fatture Tim emesse almeno sino a Giugno 2018, benchè l'utenza risultasse cessata da Aprile e nonostante la richiesta di sospensione dell'utenza di Valverde fosse stata contestuale alla richiesta di trasloco. Da ultimo, in data 30.08.2018, è stato contattato telefonicamente dal Settore Amministrativo Tim che chiedeva il pagamento della somma complessiva di Euro 448,00 per fatture insolute.

All'udienza per il tentativo di conciliazione del 21.01.2019 non veniva raggiunto un accordo. Per quanto accaduto richiede: 1) Cessazione utenza Tim sita in Valverde in esenzione spese e penali qualora l'utenza risulti ancora attiva e storno integrale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione atteso il grave inadempimento contrattuale posto in essere da Tim che, nonostante la richiesta di trasloco di Agosto 2017, non provvedeva a trasferire l'utenza al nuovo domicilio e non comunicava la non fattibilità tecnica del trasloco stesso; 2) Ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito a cura e spese di Tim; 3) Indennizzo per omesso trasloco dei servizi Voce ed Internet per il periodo dal 21.08.2017 (10 gg. dalla richiesta di trasloco) al 29.03.2018, data di ricezione della raccomandata di disdetta, ex art. 4 all.A alla delibera 347/18/Cons, calcolato nella maniera che segue: gg. 220 x 7,50 x 2 servizi non accessori = Euro 3.300,00; 4) Indennizzo per ritardata risposta al reclamo via fax del 17.10.2017 in quanto Tim avrebbe dovuto rispondere entro 30 gg. (entro il 16.11.2017) e invece la risposta scritta di Tim perveniva solo in data 28.03.2018; pertanto, ex art. 12 all.A alla delibera 347/18/Cons, l'indennizzo andrà così calcolato: gg. ritardo 132 x 2,50 = Euro 332,50 ed andrà riconosciuto nella misura massima di Euro 300,00. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti in euro 3.600,00

2. La posizione dell'operatore

La convenuta in sintesi, in riferimento alla presente istanza di definizione, rileva che da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, in data 26.08.17 l'istante, tramite contatto telefonico, chiedeva il trasloco dell'utenza in contestazione; sull'utenza era presente il piano tariffario Tim Smart, per cui in data 04.09.17 il back office 187 cessa l'opzione Mobile ed emette variazione in opzione casa, in quanto il profilo fibra non prevede la possibilità di effettuare traslochi. La società convenuta ha allegato documentazione a prova dei vari OL di trasloco emessi per l'utenza in contestazione, i quali risultano tutti annullati per KO provisioning. L'utenza risulta cessata su richiesta dell'istante in data 05.04.18, con un insoluto pari ad € 447,99 Sostiene che la mancata esecuzione del trasloco è stato causato da problematiche tecniche per le quali la società convenuta non può essere ritenuta responsabile. 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”. Alla luce di quanto esposto la convenuta, nel ribadire che non è responsabile della mancata esecuzione del trasloco, chiede il rigetto totale della presente istanza REPLICA DELL'ISTANTE In data 07.03.2019 parte attorea, per il tramite del legale, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui al Regolamento, una memoria di replica nella quale ha, preliminarmente, respinto quanto dedotto dall'operatore nella propria memoria, evidenziando che Tim, senza fornire alcuna prova documentale a fondamento, ha asserito che la richiesta di trasloco a mezzo di contatto telefonico sia stata effettuata in data 26.08.2017; in realtà, come dimostrato con "Screenshot MyTim Fisso telefonata richiesta trasloco 11.08.17", il contatto telefonico con il servizio Clienti Tim (187) risale

alla data dell'11.08.2017 e, per l'effetto, questa ultima sarà la data da prendere in considerazione ai fini del calcolo dell'indennizzo per omesso trasloco. Precisa che l'utenza da traslocare non era un'utenza Fibra come erroneamente sostenuto e non provato da Tim nella propria memoria ma un'utenza Adsl con profilo tariffario "Tim Smart" ed altresì ribadisce che l'istante non è stato informato circa i motivi del ritardo né reso edotto della sussistenza dei "KO provisioning" Reitera le ulteriori richieste formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento, concernenti l'indennizzo per tardiva risposta al reclamo scritto e lo storno integrale delle fatture rimaste insolte successivamente alla richiesta di trasloco, sulle quali nulla è stato eccepito dalla convenuta.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Atteso che il contenzioso che ci occupa attiene principalmente a disservizi per mancato trasloco dell'utenza oggetto del presente contenzioso, le richieste di cui ai punti 1), 2) e 3) dell'istanza vengono trattate contemporaneamente. Prima di entrare nel merito delle questioni, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 11/08/2017 effettuava una richiesta di trasloco della propria utenza fissa (voce+ internet); il trasloco non avveniva e l'utenza veniva cessata su richiesta dell'istante in data 05.04.18. Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. TIM adduce che il mancato del trasloco è stato causato da problematiche tecniche per le quali non può essere ritenuta responsabile e ritiene comunque di aver agito

correttamente avendo dato riscontro alle segnalazioni dell'istante. Dall'esame della documentazione in atti si evince innanzitutto che il trasloco si sarebbe dovuto concludere entro 10 gg. dalla richiesta, come previsto dall'art. 9 delle Condizioni generali di contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente. Altresì si evince che risponde al vero che l'operatore ha dato riscontro alle segnalazioni dell'istante ma le risposte non possono essere ritenute esaustive, tali da far comprendere all'istante la complessità della procedura e le tempistiche necessarie ad effettuare il trasloco. Preme evidenziare che era comunque onere dell'operatore informare l'istante di quello che stava accadendo e non attendere che lo stesso segnalasse il ritardato trasloco. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n.347/18/CONS e per le considerazioni di cui sopra l'istante ha diritto ad un indennizzo per il cui calcolo, viene in rilievo l'art. 4, comma 1, di detto Regolamento il quale prevede che "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 ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"; viene in rilievo, altresì, l'art. 4, comma 2, del Regolamento medesimo, il quale prevede che l'indennizzo è applicato "anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Con riguardo al periodo indennizzabile il dies a quo viene individuato nell'11° giorno successivo alla data in cui si sarebbe dovuto completare il trasloco, dunque dal 21.08.2017 (10 gg. dalla richiesta di trasloco) al 29.03.2018, data di ricezione della raccomandata di disdetta da TIM. Tenuto conto che il mancato trasloco ha avuto ad oggetto sia il servizio voce che il servizio Adsl, l'indennizzo ammonta ad € 3.300,00 (euro tremilatrecento/00), così calcolato: euro 7,50 pro die x 2 servizi x 220 giorni Dall'accertamento della responsabilità di cui sopra deriva che la società convenuta è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile, relativa all'utente, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o lo storno delle fatture afferenti a detto periodo ed a ritirare eventuali pratiche di recupero del credito in esenzione spese per l'istante. Con riferimento alla richiesta di cessazione dell'utenza oggetto del presente contenzioso si rileva che la convenuta nella memoria ha rappresentato e provato che essa risulta cessata in data 05.04.18 Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui al punto 4.) si rileva che parte attorea ha prodotto i reclami afferenti al medesimo disservizio del mancato trasloco; risulta incontestato che la convenuta abbia ricevuto detti reclami e che li abbia riscontrati, tuttavia si ribadisce che le risposte date non possono ritenersi né esaustive né adeguatamente motivate ai sensi di quanto disposto dalla delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta e pertanto detti reclami vengono ritenuti non riscontrati; l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS che prevede

che l'operatore, nel caso in cui non fornisca 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 a un massimo di €300,00" e che "detto indennizzo va computato in misura unitariaanche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio". Orbene l'istante ha diritto a ricevere un indennizzo che, considerato quale dies a quo il 17.11.2017 (giorno entro cui il gestore avrebbe dovuto evadere la richiesta del reclamo del 17.10.2017) e quale dies ad quem la data dell'21.01.2019 (giorno in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione e ciò in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, dove potrà essere considerato riscontro al reclamo il primo momento utile con cui l'utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica), visto il lungo asso di tempo trascorso, viene riconosciuto nella misura massima di €300,00.

DELIBERA

di accogliere l'istanza del Sig. Billè Stello Matteo, nei confronti dell'operatore Telecom S.p.A. nei termini sopra evidenziati e per l'effetto la convenuta è tenuta a corrispondere all'istante: - € 3.300,00 (euro tremilatrecento/00) ai sensi combinato dell'art. 4, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi; - € 300,00 (euro trecento/00) ai sensi combinato dell'art. 12 del Regolamento indennizzi; La società Telecom S.p.A. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando e/o stornando le fatture afferenti al periodo del disservizio ed a ritirare eventuali pratiche di recupero del credito in esenzione spese per l'istante.

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, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

