

DELIBERA N. 47/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/508683/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/11/2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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

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 Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, 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*”;

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

VISTA l'istanza di XXX del 14/03/2022 acquisita con protocollo n. 008XX18 del 14/03/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 16/12/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 14/03/2022 nei confronti della società TIM, d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue. In vista dell'imminente cambio di residenza, in data 1 giugno 2020 richiedeva il trasloco della propria linea voce e dati verso un Comune limitrofo, con lo stesso prefisso.

Non veniva mai ricontattato, nè i tecnici intervenivano per dare seguito alla richiesta.

In data 28 ottobre, a seguito di numerosi reclami rimasti privi di riscontro, “apriva la pratica n. 9-176XXXXXX503”.

Nessuna delle richieste sortiva effetto, anzi continuava a ricevere addebiti per un servizio non usufruito e maggiorato dell'importo relativo agli elenchi telefonici, mai ricevuti.

Venivano aperte diverse segnalazioni (9-231XXXXXX277 e 9-274XXXXXX331) senza esito positivo.

In data 19 marzo 2021 formulava richiesta di disdetta.

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

- a) Indennizzi per mancato trasloco della linea dal 10 giugno 2020 al 19 marzo 2021;
- b) Indennizzi per mancata risposta a reclami;
- c) Uscita dal contratto in esenzione spese;
- d) Storno e rimborso di tutte le fatture emesse a partire da giugno 2020.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 02/05/2022, TIM ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto.

Nella ricostruzione della vicenda dà conto di un primo contatto con il 187 in data 08/07/2020, allorchè l'istante, informato del fatto che il trasloco comportasse un cambio di tecnologia, dichiarava di voler riflettere sulla variazione.

L'istante ricontattava il 187 il successivo 27/08/2020, comunicando di accettare la modalità di trasloco propostagli a luglio fornendo "recapito alternativo 392XXXX542".

In data 18/09/2020 TIM emetteva ordinativo di trasloco con conversione inversa, da fibra ad ADSL, ma l'operazione veniva annullata causa "timeout" in quanto il cliente non rispondeva alle diverse chiamate del tecnico (effettuate nelle seguenti date: 22/09/2020, ore 16.00; 24/09/2020, ore 11.30; 25/09/2020, ore 10.30; 28/09/2020, ore 10.30).

In data 06/10/2020 l'istante contattava il 187 per reclamare il mancato trasloco fornendo un recapito diverso da quello indicato nelle due richieste di trasloco ("chiede di essere contattato con urgenza rec. alt. 393XXXX448").

A questo punto il 187 comunicava l'annullamento dell'ordinativo poiché l'istante non aveva fornito un recapito corretto.

In data 28/10/2020 l'istante chiedeva la cessazione della linea, che veniva sospesa per morosità il 22/01/2021, riattivata il 12/03/2021 e cessata, infine, per disdetta il 19/03/2021.

Il primo reclamo scritto, per mancata cessazione, è del 28/05/2021.

“TIM riconosce la ritardata cessazione della linea causata da anomalia di sistema ed emette storno delle fatture insolite dal 28/11/2020 al 18/03/2021”.

A conferma che l'istante non ha chiesto il trasloco a giugno 2020, TIM allega “print” delle tracciature di sistema.

Stornate le fatture relative ai bimestri 1321 e 2321.

Le fatture stornate che il cliente aveva saldato, ma che non sono state ancora rimborsate, ammontano ad euro 81,81.

Le fatture che risultano insolite sono state emesse nonostante la cessazione della linea perché contenenti le rateizzazioni del modem e del costo di attivazione della linea, come indicato nelle condizioni generali dell'offerta fibra inviate con welcom letter del 20 marzo 2020.

Precisa che il modem non è mai stato oggetto di reclamo, né restituito, pertanto è interamente a carico dell'istante, per un totale insoluto di euro 165,00.

Ritiene non dovuto l'indennizzo per mancato trasloco.

Quanto alla mancata risposta a reclamo del 28 maggio 2021 precisa di aver scritto all'istante in data 5 agosto 2021 e, tramite piattaforma Conciliaweb, di aver tentato una negoziazione diretta che interrompe i termini per il calcolo del relativo indennizzo che, pertanto, andrebbe a coprire il periodo che va dal 5 giugno al 5 agosto 2021, per euro 152,50.

3. La replica dell'istante

L'istante ha replicato all'operatore in data 20/05/2022 contestando quanto asserito in memoria.

In particolare, precisa che la linea non è mai stata attivata presso il nuovo domicilio nonostante le segnalazioni telefoniche e che la richiesta è stata inviata ben nove mesi dopo la richiesta di trasloco.

“Tim conferma esservi la richiesta di trasloco, seppure in data successiva, e cioè in data 08/07/2020. Si contesta tuttavia la mancata reperibilità dell'istante alle numerazioni

indicate. L'operatore, di fatto, è rimasto inerte rispetto alla richiesta dell'istante e ha emesso fatture, del tutto illegittime, stante la mancata erogazione dei servizi nella nuova sede".

Considera la ricostruzione dei fatti fornita da TIM priva di pregio e senza supporto documentale.

Sta di fatto che l'operatore è rimasto inerte tanto alla richiesta di trasloco che alle segnalazioni di disservizio rese dall'istante, sino a quando lo stesso non ha comunicato disdetta in data 19/03/2021.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Da orientamento Agcom, e come espresso dall'intestato Corecom nella delibera 69/2020, a seguito della richiesta di trasloco effettuata dall'utente sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere, o per fatti concludenti (attraverso l'espletamento della richiesta) o comunicando al cliente esito e motivi del rigetto della domanda, così da consentirgli di assumere le determinazioni del caso.

Nella vicenda in esame, l'istante contesta a TIM di essere rimasta inerte sia rispetto alla richiesta di trasloco che alle segnalazioni di disservizio, mentre l'operatore imputa il blocco della procedura all'irreperibilità dell'istante.

Dall'istruttoria compiuta è emerso che il trasloco della linea (con conversione inversa da fibra ad adsl) presso il nuovo domicilio non è stato attivato dall'operatore, che non risulta aver provveduto agli oneri informativi a proprio carico, quantomeno non prima del 6 ottobre 2020.

A tale conclusione si giunge considerando che l'istante, se da un lato ha contestato l'irreperibilità dichiarata dall'operatore in memoria (22/09/2020, ore 16.00; 24/09/2020, ore 11.30; 25/09/2020, ore 10.30; 28/09/2020), non ha smentito il contatto del 6/10/2020 dal quale, reclamando per il mancato trasloco, apprendeva che l'ordinativo era stato annullato per aver egli fornito un recapito scorretto.

Tanto considerato, la richiesta di indennizzo di cui al punto a) viene accolta.

Secondo il consolidato orientamento di Agcom, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del codice civile, si presume, fino a prova contraria, che

l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore.

In proposito, la giurisprudenza di legittimità (cfr., da ultimo, Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174) è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (v. Corecom Toscana, delibera 7/2021).

Si riconosce dunque all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 4 (commi 1 e 2) dell'allegato A alla delibera 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. 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".

Poiché la documentazione agli atti (compresa la welcom letter) non rivela le tempistiche di realizzazione della procedura di trasloco, si è ritenuto di fare riferimento a quelle indicate dalla Carta Servizi reperita sul sito dell'operatore all'indirizzo https://www.tim.it/content/dam/flytoco-areapubblica-aemfe/tim_it/info-consumatori/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-telecom-italia-testo.pdf.

In particolare:

- per la linea telefonica, ad eccezione di difficoltà tecniche o tempi diversamente concordati, 10 giorni solari dalla richiesta;

- per l'attivazione della linea ADSL, 30 giorni a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco (per i casi in cui, contestualmente alla linea ADSL, venga richiesto il trasloco dell'utenza).

Collocando la richiesta all'1 giugno 2020 (non riveste efficacia probatoria il "print" dell'elenco tracciature di sistema di TIM per cui il primo contatto per il trasloco sarebbe avvenuto in data 08/07/2020), il trasloco della linea voce avrebbe dovuto concludersi entro le date dell'11 giugno per la linea telefonica e del 12 luglio per l'ADSL.

Considerato che, per il caso di violazione degli oneri informativi (art. 4, comma 2, allegato A alla delibera 347/18/CONS), il servizio di accesso alla rete (voce + dati) è

considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi, TIM liquiderà un importo pari ad euro 870,00 (euro 7,50 x 116 giorni, calcolati dal 12 giugno al 6 ottobre 2020).

La richiesta di cui al punto b) viene accolta come segue.

Rispetto ai codici dei contatti telefonici forniti dall'istante (9-176XXXXXX503 del 28 ottobre 2020, 9-231XXXXXX277 e 9-274XXXXXX331) si può notare come solo il primo, con il quale l'istante avrebbe provveduto all'apertura di una "pratica" sia ricondotto ad una data specifica.

Gli altri due, stando sempre alla narrazione dell'istante, sembrerebbero collocarsi in momenti successivi a quella data, anche se non meglio individuati.

Dalla memoria dell'operatore, che nulla dice direttamente rispetto a quei codici, risulta un contatto telefonico proprio in data 28 ottobre con il quale l'istante, che non smentisce tale specifica circostanza, avrebbe richiesto la cessazione della linea.

Considerando tale segnalazione una disdetta, e non dunque un reclamo, non ricorrono i presupposti per l'indennizzo previsto dall'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

E' verosimile ritenere che le segnalazioni successive, come già detto prive di una collocazione temporale, abbiano reiterato quella richiesta, considerato il ritardo con cui l'operatore ha lavorato la richiesta ed il contatto - non smentito - avvenuto il 6 ottobre nel corso del quale l'istante avrebbe appreso dell'annullamento dell'ordinativo.

Tra l'altro, l'assenza di procedimenti di urgenza con i quali l'istante avrebbe potuto a un certo punto sollecitare il trasloco è sintomatica di una sopraggiunta carenza d'interesse verso il trasloco inizialmente richiesto.

Rispetto al reclamo scritto (per mancata cessazione) del 28/05/2021 la memoria di TIM, laddove "riconosce la ritardata cessazione della linea causata da anomalia di sistema ed emette lo storno delle fatture insolute dopo la richiesta di cessazione (dal 28/11/2020 al 18/03/2021)", non specifica se e quando vi abbia effettivamente provveduto e, dunque, se vi sia stato un riscontro al reclamo per fatti concludenti.

Come già considerato dall'Autorità (determina direttoriale 108/21/DTC/CW), è da ritenere "priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore in memoria, secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, dal quale tuttavia si ritiene di doversi discostare per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro del reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze

e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluenza rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo”.

Pertanto, a fronte del reclamo inviato il giorno 28 maggio 2021 e considerato che la prima occasione di confronto tra le parti è avvenuta con la proposta, in fase di negoziazione diretta, del 5 agosto 2021, TIM corrisponderà l'indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, nella misura di complessivi euro 57,50 (euro 2,50 x 23 giorni, calcolati dal 13 luglio, primo giorno successivo al decorso del termine di 45 gg. riconosciuti all'operatore per il riscontro, al 5 agosto, data della proposta di TIM).

Le richieste di cui ai punti c) e d) vengono trattate congiuntamente e accolte in parte, come nel seguito esposto.

Considerato che non risultano elementi comprovanti problematiche tecniche di ostacolo al trasloco (né risulta che l'istante non sapesse che il trasferimento avrebbe comportato un cambio di tecnologia), si ritiene che la disdetta, collocata dall'istante alla data del 19 marzo 2021, non giustifichi l'esenzione dalle c.d. “spese di uscita”.

Respinta dunque la richiesta di cui al punto c), la richiesta di storno e rimborso di cui al punto d) viene accolta limitatamente ai canoni fatturati per il periodo successivo al 27 novembre 2020 (cioè in seguito al decorso del termine di 30 gg. riconosciuti per la lavorazione della disdetta del 28 ottobre 2020).

Si precisa che nell'esigua fatturazione allegata dall'istante non sono stati rinvenuti addebiti per la consegna degli elenchi telefonici.

Sono fatti salvi gli importi già oggetto di storno/rimborso.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM è tenuta a:

I. corrispondere l'importo di euro 870,00 (ottocentosettanta/00) ai sensi dell'art. 4, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. corrispondere l'importo di euro 57,50 (cinquantasette/50) ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

III. stornare/rimborsare i canoni fatturati relativi al periodo successivo al 27 novembre 2020, al netto di quanto già stornato/rimborsato.

3. TIM è, inoltre, tenuta ad applicare gli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, su tutte le somme che è tenuta a corrispondere in virtù del presente provvedimento.

4. TIM è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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, 17/11/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi