

**DELIBERA N. 13 - 2020**

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/116389/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 20/04/2020;

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. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica 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 e dalla delibera 353/19/Cons.;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 30/04/2019 acquisita con protocollo n. 0184876 del 30/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La signora xxx, intestataria dell'utenza telefonica xxx, contesta il ritardato trasloco della predetta linea da parte della società Tin S.p.A. con conseguente sospensione dei servizi telefonico e ADSL. In particolare l'istante in data 5/12/2017 richiedeva il trasloco della numerazione oggetto del presente contenzioso da Verolengo (TO) a San Mauro Torinese (TO). La società TIM S.p.A. non si attivava nell'espletamento del trasloco nella tempistica contrattuale dei 10 giorni e l'istante riscontrava la totale interruzione di entrambi i servizi. Parte ricorrente riferisce che il servizio dati veniva ripristinato in data 18/5/2018, mentre il servizio voce solo in data 20/3/19, nonostante i ripetuti reclami telefonici, a seguito dell'udienza di conciliazione avvenuta in data 15/3/2019. L'istante corrispondeva inoltre al gestore gli importi di tutte le fatture emesse durante il periodo di sospensione dei servizi. A causa del ritardo nel trasloco della numerazione, l'attività di chef a domicilio della ricorrente, sponsorizzata attraverso il sito a pagamento PRONTOPRO, era compromessa in relazione al volume di affari e alla perdita di chance e di guadagno oltre che in termini di immagine, in quanto priva della possibilità di essere contattata telefonicamente ovvero online. Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) Rimborso giornaliero 7,80 \* 455 giorni = euro 3.549,00; 2) Rimborso bollette pagate e non dovute, da dicembre 2017 a febbraio 2019, pari ad euro 867,35 e il rimborso della fattura di PRONTO PRO pari a euro 89,00; 3) Risarcimento dei danni patrimoniali quantificati in euro 3.000; 4) Danni non patrimoniali e di immagine quantificati in euro 3.000.

Nell'ulteriore memoria di replica agli scritti difensivi di Tim, in sintesi l'istante ribadisce quanto espresso nell'atto introduttivo e manifesta il proprio disappunto nei confronti dell'operato del gestore.

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

La società TIM S.p.A. nella propria memoria, dopo aver sollevato l'inammissibilità delle richieste risarcitorie di parte istante ha rappresentato nel merito quanto segue: In via ulteriormente preliminare, si rileva l'assenza di qualsivoglia reclamo inviato a TIM SpA in merito ai fatti oggetto del presente procedimento. Controparte nel proprio atto introduttivo si limita ad indicare delle date in cui si sarebbero verificati i disservizi senza minimamente assolvere all'onere probatorio che inconfutabilmente gli compete, non producendo alcun elemento idoneo a fondare le proprie pretese e, soprattutto, nessun reclamo inviato a TIM. Proprio per tale ragione gli indennizzi ex All.A Delibera 347/18/CONS non potranno essere certamente

riconosciuti, vista l'espressa esclusione prevista dall'art. 14 comma 4 della sopra citata Delibera, che statuisce: "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." E' evidente che per tutte le ragioni sopra esposte le domande dovranno essere rigettate. Sull'assenza di responsabilità in capo a TIM. Fatto salvo quanto sopra esposto, si precisa come alcuna responsabilità sia imputabile a TIM SpA per i fatti oggetto del presente procedimento. Dalle verifiche effettuate da TIM SpA sui propri sistemi, si evince come la prima richiesta di trasloco caricata a sistema per linea n. xxx presso la nuova sede in Via xxx, n. xx sia del 21.11.2017. A seguito dell'intervento in loco dei tecnici si è riscontrato come fossero necessari degli interventi per posa di nuovi box e relativi cavi sotterranei, in quanto l'immobile de quo era di nuova lottizzazione e non ancora servito da TIM. In data 30.01.2018 TIM ha richiesto l'autorizzazione al Comune di San Mauro Torinese per procedere ai lavori (doc.n.1) e tale permesso è pervenuto all'operatore l'8.02.2018 (doc.n.2). Orbene, entro le tempistiche concordate le opere sono state completate e la linea è stata traslocata presso la nuova sede in data 15.05.2018. Per le ragioni sopra esposte, è evidente come non sia applicabile al caso di specie il termine di n.10 giorni per l'espletamento del trasloco previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento TIM (doc.n.3) che, infatti, statuiscono all'art. 9: "effettuare il trasloco entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso". E' chiaro come la necessità di effettuare un nuovo allacciamento – con relative richieste di autorizzazione – rientri tra le circostanze di particolare "eccezionalità tecnica" Inoltre, contrariamente a quanto affermato ex adverso, il 15.05.2018 non è stato riattivato solamente il servizio ADSL, bensì l'intera utenza (servizio fonia e servizio dati). La linea telefonica analogica tradizionale, come quella del caso de quo, non è infatti attivabile solamente come "ADSL". Tentando di semplificare, è tecnicamente impossibile che TIM abbia riattivato il servizio dati "senza" riattivare il servizio fonia. La scrivente difesa non può essere a conoscenza delle motivazioni per cui controparte non abbia usufruito del servizio voce – è lo stesso istante che dichiara come utilizzi la linea per gestire le prenotazioni online – ma è certo che, una volta traslocata la linea è riattivata la linea analogica – RTG – se l'ADSL era funzionante era certamente fruibile anche il servizio voce. Ma ancora. Tim ha sempre aggiornato controparte in merito all'esecuzione delle opere nonché dello stato dei servizi, com'è dimostrato dalle missive inviate il 22.03.2018 (doc.n.4), il 7.09.2018 (doc.n.5) e il 13.09.2018 (doc.n.6). Il gestore richiede pertanto il rigetto delle domande avversarie.

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

#### Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Con specifico riferimento alle domande di risarcimento dei danni patrimoniali e non

patrimoniali sub 3) e 4), si rileva che le stesse non possono costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione come definito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato alla delibera 353/19/CONS, secondo cui "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Quanto poi alla domanda sub 2), limitatamente alla parte in cui si richiede "il rimborso della fattura di PRONTO PRO pari a euro 89,00", anch'essa non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dal predetto art. 20 del Regolamento, in quanto la richiesta ha a oggetto una fattispecie che in ipotesi potrebbe essere definita risarcitoria, per cui è prevista la competenza esclusiva del Giudice ordinario.

#### Nel merito

Le domande formulate dall'istante si ritengono parzialmente accoglibili come di seguito precisato.

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore relativa all'assenza di qualsivoglia reclamo inviato a TIM SpA in merito ai fatti oggetto del presente procedimento non può trovare accoglimento, poiché, contrariamente a quanto eccepito, dalla documentazione agli atti emerge come parte ricorrente si sia messa in contatto con l'operatore innumerevoli volte attraverso il servizio 187 per segnalare il ritardo del trasloco e sollecitare la riattivazione dei servizi.

All'esito dell'esperita istruttoria è emerso che parte ricorrente ha lamentato un ritardo nell'esecuzione del trasloco della numerazione xxx con conseguente interruzione dei servizi telefonico e ADSL.

In primis, si evidenzia che l'art. 9, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Tim, prevedendo che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile, puntualizza che "Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato". Orbene, dalle risultanze istruttorie, emerge che la società TIM S.p.A. non ha ultimato la procedura di trasloco nel rispetto della tempistica contrattuale e nel corso della presente procedura non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine all'accertato ritardo a far data dalla richiesta di trasloco del 5/12/2017, né ha fornito la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, richiamate peraltro dal comma 1, del sopra citato art. 9, delle

Condizioni generali di abbonamento. Nello specifico, pur avendo prodotto la richiesta di permesso del 30.1.2018 rivolta al Comune di riferimento per la realizzazione di lavori per la posa cavi nel sottosuolo, non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di trasloco. Sul punto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare, entro la tempistica contrattuale, l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di trasferimento delle linee, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'art. 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. L'operatore produce agli atti la prima interlocuzione con l'istante, in cui adduce la responsabilità del ritardo all'assenza di infrastrutture Telecom, datata 22/3/2018 e quindi ben oltre la tempistica contrattuale prevista per l'esecuzione del trasloco. Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 16/12/2017 (*dies a quo* computato con decurtazione dei 10 giorni di franchigia decorrenti dalla richiesta di trasloco del 5/12/2017 al 20/3/2019 (data quest'ultima di effettiva attivazione del predetto servizio, non avendone provato il gestore l'attivazione contestuale al servizio ADSL, avvenuta precedentemente), per il numero complessivo di 459 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "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" e così per complessivi 3.442,50 euro.

Parimenti, la mancata attivazione del servizio ADSL, sempre da computarsi con la medesima parametrizzazione, legittima la liquidazione di un indennizzo, sia pure circoscritta al periodo intercorrente dal 16/12/2017 al 18/5/2018, per il numero di 153 giorni e così per complessivi 1.147,50 euro.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto 2), di rimborso (ovvero storno in caso di mancato pagamento) degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, può ritenersi accoglibile nei termini di seguito precisati, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestata la richiesta di rimborso degli stessi. In particolare deve essere riconosciuto il diritto dell'istante al rimborso o storno in caso di mancato pagamento degli importi fatturati nel periodo intercorrente fra il 16/12/2017 e il 18/5/2018, segnatamente arco temporale di mancata fruizione di entrambi i servizi, nonché il diritto dell'istante al rimborso o storno in caso di mancato pagamento del 50% degli importi fatturati nel periodo intercorrente fra il 18/5/2018 e il 20/3/2019, arco temporale in cui era attivo il solo servizio ADSL.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

Per i motivi sopra indicati, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla signora xxx, l'operatore TIM SPA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

1. corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 4.590,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo,
2. rimborsare o stornare in caso di mancato pagamento all'istante gli importi fatturati nel periodo intercorrente fra il 16/12/2017 e il 18/5/2018, segnatamente arco temporale di mancata fruizione di entrambi i servizi, nonché il 50% degli importi fatturati nel periodo intercorrente fra il 18/5/2018 e il 20/3/2019, arco temporale in cui era attivo il solo servizio ADSL.

Rigetta le domande di risarcimento.

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.

Torino, 20 aprile 2020

**IL PRESIDENTE**  
Alessandro De Cillis