

**DELIBERA N. 164/2022**

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/475022/2021)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, 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 e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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, da ultimo, modificata 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 l’istanza di [REDACTED] del 15/11/2021 acquisita con protocollo n. 0447598 del 15/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, mediante formulario GU14, protocollato in data 15/11/2021, in riferimento all’utenza telefonica privata n. [REDACTED], ha lamentato il mancato trasloco della linea e l’addebito di somme per servizi non fruiti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. “L’utente, sig.ra [REDACTED], contesta all’operatore telefonico Tim Spa il mancato trasloco di linea (rete fissa) appositamente richiesto con chiamata inoltrata al servizio di assistenza n.187 in data 15.07.2020.

b. Nonostante numerosi e successivi solleciti telefonici e la presa di appuntamento con il tecnico di Tim Spa, la società di fatto non adempiva alla predetta istanza, adducendo invero che l’impossibilità della esecuzione fosse dell’utente, che non aveva (a suo dire) comunicato correttamente il nuovo indirizzo di residenza. Fatto, questo, assolutamente eccezionale poichè la sig.ra [REDACTED] inviava alla società relativo certificato di residenza, per l’occasione richiesto al comune di [REDACTED].

c. Ravvisata, dunque, l’inadempienza della Tim Spa e nonostante l’utente avesse proceduto al regolare pagamento delle fatture frattanto emesse, si vedeva costretta a

formalizzare la cessazione contrattuale. Vieppiù che lo stesso operatore continuava ad emettere successive fatture, che la sig.ra [REDACTED] si affrettava a contestare”.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) “Storno integrale dell'attuale insoluto e correlato rimborso delle fatture Tim (pagate) per tutto il periodo Luglio 2020 - Dicembre 2020”;
- ii) “Riconoscimento di congruo indennizzo per il disservizio patito e da ultimo il ritiro della pratica di recupero del credito (a propria cura e spese) affidata a società terza”.

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

L'operatore TIM S.pA, nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0002731 in data 05.01.2022, in merito all'istanza di definizione, ha rilevato che “Da attente verifiche effettuate nei sistemi commerciali, risultano inoltrate a rete le richieste di trasloco, ma annullate da rete per problemi legati all'indirizzo; come si può vedere dai documenti allegati non è del tutto chiaro l'indirizzo del trasloco; i tentativi sono stati tre (Con VC. II Monastero [REDACTED]), rispettivamente il 3 Agosto, il 31 Agosto e il 21 Ottobre.

La chiusura dell'ordine di lavoro con l'annullamento dell'ultima richiesta, dai vari tentativi di inserimento dell'ordine di trasloco, si può desumere, che la causa è legata all'indirizzo di residenza, e ad un probabile, disallineamento con la banca dati TIM. A seguito di tale annullamento non si riscontrano reclami e/o altre richieste di trasloco.

Infatti, dalla documentazione in atti non vi è la presenza di nessun tipo di reclamo scritto in merito alle doglianze de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico”.

Ha evidenziato 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” (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). 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 merito alla cessazione, la stessa risulta inviata in data 22/10/2020, ed è stata eseguita in data 02/11/2020, quindi entro i termini di 30 gg. previsti”. Infine, ha precisato che: “la richiesta di trasloco non andata a buon fine, non determina la cessazione del contratto. In paci è presente uno scoperto pari ad € 162,68”. Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell’istanza.

L’istante con memoria acquisita al protocollo n. 0028030 in data 26.01.2022, ha in primo luogo, impugnato e contestato tutto quanto ex adverso dedotto ed eccepito. In particolare ha precisato che “La contestazione ha ad oggetto il citato disservizio (mancato trasloco di linea) che l’utente formalmente chiedeva mediante chiamata al servizio di assistenza n. 187 nel mese di giugno 2020 sulla propria linea telefonica di rete fissa (nr. [REDACTED]), rimasta successivamente disattesa.

Come potrà evincersi dalla allegata documentazione e relativa sequenza dei fatti fin qui occorsi, l’utente invero, constatando il ritardo nella esecuzione del servizio da parte dell’operatore telefonico, contattava più volte il servizio di assistenza telefonico preposto; quindi, contrariamente a quanto asserito dalla convenuta Tim Spa, verificava un primo tentativo tecnico di installazione del modem presso il corretto indirizzo di residenza, rimasto poi incompleto. Ciò, attestabile anche per via delle segnalazioni inviate a mezzo mail in data 03.09.2020, ha reso di fatto impossibile la fruizione del servizio telefonico, essenziale per ai fini dell’espletamento della propria attività lavorativa. Sicché la stessa, all’epoca dei fatti e altresì valutate le difficoltà tecniche di messa a punto della rete (linea fissa + Internet) in loco (come pure riscontrato da differenti operatori) si vedeva costretta a formalizzare la richiesta di cessazione della linea, per non aver di fatto fruito del servizio telefonico per tutto il periodo Luglio 2020 — Dicembre 2020”.

In merito alla ricostruzione dei fatti resa da controparte ha specificato che “in assenza del servizio, la società telefonica di fatto continuava ad emettere illegittima fatturazione e ciò per tutto il periodo Luglio 2020 — Dicembre 2020, considerato che la cessazione della linea risulta essere stata eseguita solo in data 02.11.2020 (?!). Ingiustificatamente trascurando che, per il menzionato periodo, l’utente pagava regolarmente le fatture comunque emesse(...)”.

Quanto all’eccezione relativa alla mancanza di reclami, (non provati dall’utente), l’istante ha osservato che contrariamente a quanto sostenuto dall’operatore “la [REDACTED] era ricorsa in più occasioni a segnalazioni e/o reclami telefonici ed altresì inoltrati a mezzo mail (fino alla data del 16.01.2021) e non cartacei (a mezzo posta ordinaria, fax,

PEO e/o PEC); sul tema che ci interessa (quello della responsabilità contrattuale) non si dimentichi che vi è un'inversione dell'onere della prova, per cui è sulla società telefonica (cui si contesta l'inadempimento; il disservizio ovvero sia) che grava l'onere di addurre prove atte a superare l'eccezione sollevata dall'utente”.

Nel caso di specie, la produzione documentale della società è alquanto insufficiente ad esonerare altresì la Tim Spa da qualsivoglia responsabilità in ordine al disservizio patito; ne consegue che, in assenza di prova sufficientemente dimostrativa quanto alla corretta esecuzione contrattuale affermata dalla controparte, deve riconoscersi l'indennizzo già richiesto all'atto del deposito telematico di istanza UG e da quantificarsi secondo Regolamento AGCOM 347/18/CONS.”

Infine, circa la questione relativa all'insoluto pari ad euro 162,68 ha evidenziato che “l'emissione delle fatture de quo è riferita al periodo in cui la linea risultava disattiva e sul cui punto, l'operatore nulla specifica, piuttosto insistendo sulla correttezza del ciclo di fatturazione emessa (...)”.

### **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.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte per le ragioni di seguito esposte.

La presente disamina s'incentra, sul mancato trasloco dell'utenza fissa e sulla relativa richiesta d'indennizzo sub i).

Prima di entrare nel merito della questione, 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 (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) 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.

Dunque, 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 il 15 luglio 2020 chiedeva a Tim, tramite call center, il trasloco della propria linea telefonica.

L’utente contesta, in particolare, che l’operazione richiesta non si sarebbe mai perfezionata, nonostante ripetute segnalazioni tramite il servizio clienti e che, pertanto, in data 21.10.2020, l’utenza veniva cessata a seguito di comunicazione di recesso.

A tal proposito ha allegato al formulario UG lo screenshot dei messaggi di reclamo (datati 03.09.2020 e 16.01.2021) inoltrati al gestore in cui lamenta il ritardo della procedura di trasloco e richiede la risoluzione del rapporto contrattuale.

Di converso, Tim ritiene di aver agito correttamente e stando alle memorie difensive depositate al fascicolo, lo stesso, adduce a sua discolpa che il trasloco non si sarebbe perfezionato poiché l’utente non avrebbe indicato in maniera chiara l’esatto indirizzo di trasloco.

Tuttavia, alcuna prova viene fornita dall’operatore in ordine alla effettiva necessità di ottenere l’esatta indicazione del nuovo indirizzo verso cui effettuare l’operazione di trasloco. Inoltre, in merito a tale eccezione l’utente ha replicato di aver fatto pervenire al gestore relativo certificato di residenza, per l’occasione richiesto al comune di Pescopagano.

Dunque, nella fattispecie spettava 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 a lui non imputabili, o ancora di provare che il lamentato disservizio era stato comunque risolto .

In via generale, deve rilevarsi che, in caso di ritardo nel trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l’operatore deve 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, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore TIM è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine al ritardato trasloco dell’utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

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.

Preme evidenziare che era comunque onere dell’operatore informare adeguatamente e tempestivamente l’istante di quello che stava accadendo e non attendere che lo stesso segnalasse ripetutamente il ritardato nella procedura trasloco.

Si ritiene, pertanto, che la condotta di TIM non sia stata conforme agli obblighi contrattualmente previsti e che sussista una sua responsabilità per il mancato trasloco, con conseguente diritto dell’utente al riconoscimento dell’indennizzo previsto dalla delibera AGCOM 347/18/CONS.

Per il calcolo dell’indennizzo, viene in rilievo l’art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, 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 26.07.2020 (10 gg. dalla richiesta di trasloco) al 21.10.2020, data 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 € 1.320,00 (euro milletrecentoventi/00 ), così calcolato: euro 7,50 pro die x 2 servizi x 88 giorni.

Dall’accertamento della responsabilità di cui sopra deriva, altresì, a fronte della mancata fruizione dei servizi, che la società convenuta è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell’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 e il ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito in esenzione spese per l'istante.

L'utente, invece, è tenuto al pagamento della fattura n. [REDACTED] del 06.07.2020 di € 39,28 (periodo di somministrazione 01giugno - 30 giugno 2020) in cui i servizi erano ancora attivi.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento dell'istanza avanzata in data 15 Novembre 2021 dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A., si dispone che l'Operatore provveda:

a) Alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante della somma di euro 1.320,00 (milletrecentoventi/00) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza fissa, calcolato moltiplicando l'importo di euro 7,50 x 2 per il numero di 88 giorni, dal 26 luglio 2020 al 21 ottobre 2020, in conformità a quanto disposto dall'art' 4, comma 1 e 2 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS.

b) A regolarizzare la posizione amministrativo-contabile riferita all'istante, attraverso lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati in un'epoca successiva al mancato trasloco relativi unicamente a servizi imputati al periodo che va dal 26.07.2020 fino alla cessazione del contratto, concementi l'utenza n. [REDACTED] tenuto conto della mancata possibilità di usufruire dei servizi non traslocati, ad eccezione della fattura n. [REDACTED] del 06.07. 2020 di € 39,28 (periodo di somministrazione 01giugno - 30 giugno 2020) in cui i servizi erano ancora attivi.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**2.** 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.

**3.** 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.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

