



DELIBERA N. 18/2022

(GU14/12936/2018)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/02/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 05/09/2018 acquisita con protocollo n. 0119401 del 05/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

La sig.ra [REDACTED] titolare dell’utenza telefonica business n. [REDACTED] e della linea internet / ADSL richiedeva al proprio operatore TIM SpA in data 07/06/2017, il trasloco della suddetta utenza dalla vecchia sede della propria impresa sita in [REDACTED], alla nuova sede sita in [REDACTED]. A fronte della predetta richiesta di trasloco e a seguito di numerosi reclami telefonici e successive istanze UG e GU5 presentata dall’utente in data 07/09/2017, l’operatore TIM completava la procedura di trasloco solo in data 16/01/2018.

Invero, la linea voce veniva attivata in data 05/01/2018 e la linea ADSL / internet veniva attivata in data 16/01/2018. L'operatore TIM non ha mai fornito all'utente alcuna informazione relativa allo stato della pratica rinviando più volte la data per il trasloco della linea. - Richieste: 1) Liquidazione indennizzo ritardato trasloco della linea voce €. 3030,00 ( € 15,00 x 202 giorni) 2) Liquidazione indennizzo ritardato trasloco del servizio internet / ADSL €. 3.210,00 ( € 15,00 x 214 giorni) 3) Liquidazione indennizzo per la mancata informazione in ordine ai tempi della realizzazione dell'intervento tecnico o eventuali impedimenti tecnici o amministrativi € €. 3.210,00 (€ 15,00 x 214 giorni) 4) Rimborsi degli importi fatturati e pagati nel periodo di mancata fruizione dei servizi €. 603,74 5) Liquidazione indennizzo mancata risposta ai reclami €. 214,00 (€1,00 X 214 giorni) 6) risarcimento danni patrimoniali e non; 7) rimborso spese procedurali € 300,00 – L'istante quantizza i rimborsi /indennizzi richiesti (in euro): 10567.74

## 2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione l'operatore rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 07.07.2017 viene emesso OL di trasloco dell'utenza in contestazione ma risulta annullato e riemesso in data 29.09.17-31.10.17- 19.12.17 e soltanto in data 03.01.18, a seguito di intervento di bonifica con apertura TT HD0000012967273 la società convenuta riesce ad emettere OL di trasloco, il quale risulta espletato in data 05.01.18 per il servizio fonia ed in data 16.01.18 per la componente adsl. L'operatore vuole evidenziare che il ritardo nell'effettuare il trasloco dell'utenza in contestazione è dipeso da eccezionalità tecnica, non imputabile alla società convenuta, in quanto, in seguito di vari sopralluoghi, si è riscontrata la necessità di effettuare lavori di ampliamento linea. L'operatore ritiene, pertanto, non sussistere nessun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dall'art. 15 comma 4 delle C.G.A. Tale articolo stabilisce che: “ il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 33 fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (mancato/ritardi rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. L'operatore sostiene che l'istante non abbia mai effettuato nessun tipo di reclamo, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente la mancata disattivazione della linea telefonica. 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 in questione non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Alla luce di quanto esposto, l'operatore non ravvede responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., ritenendo che, l'utente non abbia diritto ad nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni: la controversia verte sul ritardo nel trasloco dell'utenza telefonica business n. [REDACTED] e della linea internet / ADSL, richiesto in data 07/06/2017 e verificatosi in data 16/01/2018, dalla vecchia sede alla nuova sede, come indicato in atti. L'utente effettua più reclami ma lo fa utilizzando il servizio telefonico che poco si presta in sede probatoria laddove l'operatore li disconosca come di fatto avviene. In data 07/09/2017 l'utente presenta UG5. L'operatore conferma che in data 07/07/2017 viene emesso OL di trasloco dell'utenza in contestazione che però risulta annullato, non fornisce motivazione, dichiara poi di averlo rimesso in data 29.09.17- 31.10.17- 19.12.17 e soltanto in data 03.01.18, a seguito di intervento di bonifica riesce ad emettere OL di trasloco, il quale risulta espletato in data 05.01.18 per il servizio di fonia ed in data 16.01.18 per la componente Adsl. L'operatore lamenta l'inerzia dell'utente e disconosce una propria responsabilità, essendosi riscontrata la necessità di effettuare lavori di ampliamento della linea. La società convenuta imputa dunque la mancata esecuzione della prestazione a problemi di natura tecnica, ma non fornisce la prova di tali impedimenti, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale, ai sensi dell'articolo 1218 del Codice civile, né fornisce la prova delle attività eventualmente svolte per risolvere gli ostacoli. Per i motivi esposti si conclude per accogliere parzialmente le richieste dell'utente, riconoscendo l'indennizzo principale per ritardato trasloco della linea voce dal 07/06/2017 e sino al 05/01/2018 pari ad euro 3.030,00 (tremilatrenta/00) e per la componente ADSL dal 07/06/2017 sino al 16/01/2018 pari ad euro 3.195,00 (tremilacentonovantacinque/00), nonché i rimborsi degli importi fatturati e pagati nel periodo di mancata fruizione dei servizi pari ad euro €. 543,74. Nulla è dovuto per la mancata risposta ai reclami, non essendo adeguatamente provata e circostanziata. Nulla è dovuto per la carenza/ritardo degli oneri informativi, in quanto la richiesta è assorbita dal riconoscimento con indennizzo plurimo delle domande principali. Nulla è previsto per le spese di procedura, in quanto trattasi di procedura interamente gratuita, né per il risarcimento per danni patrimoniali, in quanto questa materia esula dalla competenza di questa Autorità;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'Operatore TIM SPA, per i motivi in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere, ivi compresi i rimborsi degli importi fatturati e pagati nel periodo di mancata fruizione dei servizi pari ad euro €. 543,74, **l'importo complessivo di euro 6.768,74 (seimilasettecentosessanta/74)** nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno all'istante sul c/c indicato nel fascicolo documentale. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.



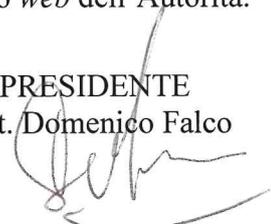
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco



IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio

