

## DELIBERA N. 14

\*\*\*\*\* / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/435375/2021)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 24/06/2022;

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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\* del 21/06/2021 acquisita con protocollo n. 0274942 del 21/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 25 marzo 2021, conclusasi con mancato accordo, l'istante \*\*\*\*\* avviava il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Tim S.p.a..

L'istante non deposita memorie o repliche ma produce documenti.

Il \*\*\*\*\* rappresenta di aver richiesto il trasloco della propria linea fissa voce e dati 079 \*\*\*\*78 il 17 agosto 2019 da Via \*\*\*\*\*, \*\*\*\*\* (SS) 07\*\*7, a Via \*\*\*\*\*, \*\*\*\*\* (SS) 07\*\*9.

A seguito di tale richiesta, in data 02/10/2019 l'operatore TIM validò la conversione inversa da fibra ad adsl, attivando in data 06/12/2019 solo la linea voce, non quella dati. Le segnalazioni ed i reclami fatti per il ritardo nel trasloco si sono rivelati inesitati e inutili. L'istante riferisce che, nonostante il pagamento delle fatture relative al periodo di mancata erogazione del servizio e nonostante le richieste di attivazione della linea, nulla è stato risolto fino alla proposizione del GU5, allorché in data 23/12/2020 la linea Adsl veniva attivata.

In considerazione di quanto esposto chiede:

- 1) un indennizzo per ritardo nel trasloco della linea voce dal 17/08/2019 al 06/12/2019 pari ad € 832,50;
- 2) Un indennizzo per ritardo nel trasloco della linea dati dal 17/08/2019 sino al 23/12/2020, di € 3.697,50;
- 3) L'indennizzo per mancata risposta a reclami per complessivi € 300,00;
- 4) Il rimborso fatture saldate nel periodo di disservizio, pari ad € 226,07.

## 2. La posizione dell'operatore

Secondo l'operatore la controversia verte sulla presunta ritardata lavorazione del trasloco della linea n. 079\*\*\*\*78. L'operatore, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, eccepisce l'infondatezza dell'istanza presentata dal Sig. \*\*\*\*\*, sostenendo che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale.

In particolare non sarebbe documentata alcuna richiesta di trasloco, né alcun reclamo sul punto e, comunque, non verrebbero indicate le fatture che si contestano, né il loro ammontare; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa.

L'operatore puntualizza che "controparte assume di aver richiesto il trasloco della linea n. 079\*\*\*\*78 dal 17/08/2019". Tale circostanza non trova, però, conferma a sistema. Dalle verifiche interne effettuate dall'operatore, invero, non risulta alcuna richiesta di trasloco della linea 079\*\*\*\*78. Risulta, invece, la sola notifica da parte dell'Ufficio di procedimento GU5, incardinato il 23/10/2020, per attivazione impianto FIBRA su numero 079\*\*\*\*78, al quale è seguita la tempestiva attivazione della connessione a far data dal 22/12/2020, con piano tariffario TIM SUPER FIBRA.

La stessa Tim spiega che, in applicazione dell'art. 5 (Attivazione del Servizio) delle Condizioni di contratto Offerta FIBRA, "Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 4, il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione."

Dalla predetta ricostruzione TIM deduce che il nuovo impianto FIBRA sia stato attivato entro i termini previsti delle condizioni generali. D'altra parte Tim Spa prosegue facendo presente che non potrà essere riconosciuto all'istante alcun indennizzo.

In proposito, richiama il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e che quest'ultimo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("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").

Per le stesse ragioni Tim chiarisce che non è possibile accogliere nemmeno la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo, per l'asserita mancata risposta ai reclami. Anche sotto tale profilo, infatti, per ottenere la liquidazione dell'indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante - l'effettivo invio di un reclamo specifico e conferente rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l'operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di specie non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato.

Per l'operatore risultano al pari infondate le domande volte ad ottenere storni o rimborsi a favore dell'istante. Da un lato, infatti, non risultano disservizi opportunamente segnalati e, dunque, a fronte della regolare fruizione dei servizi prestati da TIM, tutti i conti emessi dall'operatore, risultano legittimi e integralmente dovuti. Sotto altro profilo, prosegue Tim, un eventuale seppur lieve ritardo riscontrato nella lavorazione del trasloco

non costituirebbe fattispecie idonea a incidere sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere il rimborso o lo storno, neppure parziale. E invero, ferme le eccezioni poco sopra sollevate, l'art. 4 delibera 347/18/CONS non prevede, comunque, alcuno storno o rimborso e l'eventuale indennizzo ivi previsto, comprende anche il ristoro degli addebiti effettuati dall'operatore in costanza di contratto. Pertanto la domanda di storno/rimborso sarebbe, dunque, totalmente infondata in fatto ed in diritto e dovrebbe, per l'effetto, essere integralmente rigettata.

TIM S.p.A. conclude chiedendo al Corecom Sardegna di voler: nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.

### 3. Motivazione della decisione

L'intera vicenda prende le mosse dalla richiesta di trasloco avvenuta secondo l'istante il 17/8/2019. Tim nega l'esistenza della stessa e, di fatto, nel fascicolo non è presente prova documentale che possa indicare una data certa della richiesta.

Da un'analisi della documentazione si rinvengono tuttavia elementi che, considerati nel loro insieme, tendono a confermare che vi sia stata una richiesta di trasloco.

È presente in atti il reclamo del 03/12/2019 inviato via Pec dall'istante a Tim contenente la richiesta di conclusione della procedura di "trasloco".

L'operatore telefonico nelle memorie non smentisce di aver ricevuto detto reclamo. Lo stesso operatore telefonico sembra confermare l'avvenuta ricezione della missiva elettronica in quanto tre giorni dopo la ricezione (e precisamente il 06/12/2019) attivava la linea voce presso il nuovo indirizzo dell'istante, in via \*\*\*\*\*.

Il fatto che l'attivazione della linea fissa e nello specifico del servizio di telefonia sia avvenuta tre giorni dopo l'invio della Pec appare più che una coincidenza.

A supportare ulteriormente il fatto che Tim abbia dato corso (parziale) ad una procedura di trasloco nel dicembre 2019 vi è anche la circostanza che dopo il 06/12/2019 le fatture della compagnia telefonica cambino indirizzo di destinazione: non più Via \*\*\*\*\* (SS) 07\*\*7, ma Via \*\*\*\*\* (SS) 07\*\*9. Nelle memorie di Tim infatti non è contestata, né spiegata la circostanza che, come rilevato, la fattura di settembre (in atti) rechi l'indirizzo di \*\*\*\*\* mentre quella di febbraio 2020 menzioni il nuovo indirizzo del \*\*\*\*\* in \*\*\*\*\*. Non solo. Oltre al cambio di indirizzo in fattura cambiano anche i servizi, ovvero, nella fattura di febbraio non è più menzionata l'offerta "Tutto" ma si passa a "Tutto Voce", con una riduzione del prezzo di circa € 20,00.

Questa circostanza conferma che sulla numerazione 079\*\*\*\*78 non sia attivo il servizio dati.

La Pec del 15/10/2020 inviata dal \*\*\*\*\* al gestore rimarca il fatto che il servizio dati sia inattivo dopo un anno dal trasloco ed è confermata anche da Tim che scrive nelle memorie "risulta, invece, (omissis) un procedimento GU5, incardinato il 23/10/2020, per attivazione impianto FIBRA su numero 079\*\*\*\*78, al quale è seguita la tempestiva

attivazione della connessione a far data dal 22/12/2020, con piano tariffario TIM SUPER FIBRA”.

Dall’analisi documentale emerge dunque in maniera abbastanza netta che vi è stata una richiesta di trasloco della linea 079\*\*\*\*78 in data imprecisata ma con ogni probabilità precedente al 03/12/2019.

Tim ha dato corso al trasloco in maniera parziale, attivando in data 06/12/2019 il servizio voce e tralasciando il servizio dati poi attivato il 22/12/2020. Tim non fa mai presente l’esistenza di cause non imputabili che abbiano potuto impedire l’attivazione contestuale del servizio dati in contemporanea al servizio voce, pertanto, considerato l’inadempimento dell’operatore, l’arco temporale indennizzabile di 381 giorni - dal 06/12/2019 fino al 22/12/2020 (data di espletamento del trasloco) - e che si tratta di un unico servizio (adsl), l’indennizzo risulta pari a (381 gg x € 7,50) € 2.857,50.

Con riferimento alle altre richieste dell’istante, si deve osservare che non essendo individuabile la data di richiesta del trasloco ma solo la certezza che vi sia stata una richiesta in data prossima e antecedente al 03/12/2019 (giorno di invio del reclamo Pec al quale Tim dà seguito senza indugio) non è possibile stabilire se vi sia stato un ritardo nel trasloco della linea voce né, dunque, quantificare un indennizzo.

Allo stesso modo non appare indennizzabile la mancata risposta al reclamo del 03/12/2019 poiché riscontrato per fatti concludenti il 06/12/2019, allorquando l’operatore ha attivato i servizi voce.

Il reclamo del 15/10/2020 invece ha portato all’attivazione del Procedimento N. GU5/343118/2020 il 23/10/2020 nel corso del quale Tim, come confermato nelle repliche dell’operatore di telefonia, ha attivato i servizi dati in data 22/12/2020. Anche in questo caso Tim risponde al reclamo per fatti concludenti, ovvero senza rispondere per iscritto all’utente, neppure nel procedimento N. GU5/343118/2020, ma attivando i servizi richiesti il 22/12/2020, ovvero con 38 giorni di ritardo sul termine per la risposta stabilito dalla carta dei servizi dell’operatore (nel caso di specie, 30 giorni).

Ricordando che l’operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00 appare dovuto un indennizzo pari a € 95,00 (38 gg. x € 2,50).

Con riferimento alla richiesta del rimborso delle fatture saldate nel periodo di disservizio, si rileva che agli atti sono presenti i pagamenti per importi pari ad € 226,07 tuttavia dalla documentazione depositata si riscontra un primo reclamo a Tim in data 3 dicembre 2019, peraltro certamente elaborato il 19/10/2019 ma non inviato all’operatore che di fatto è venuto a conoscenza della problematica solo il 3/12/2019.

Stante l’attivazione del servizio voce in data 06/12/2019 si osserva che le fatture di ottobre e novembre, già saldate, non possono essere stornate/rimborsate in quanto non è stata raggiunta la prova che il servizio non fosse attivo sia in \*\*\*\*\* (SS), sia in \*\*\*\*\* (SS), mentre, come riconosce anche parte istante, da dicembre 2019 il servizio voce diviene operativo in \*\*\*\*\* (SS) e risultano dovute le fatture successive all’attivazione.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, per le motivazioni di cui in premessa, Tim spa è tenuta a:

- corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di € 2.857,50 (duemilaottococinquantesette,00) per ritardo nel trasloco, oltre a interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza;
- corrispondere in favore del \*\*\*\*\*, tramite assegno o bonifico, la somma di € 95,00 (novantacinque,00) a titolo di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).
- a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Cagliari 24 giugno 2022

Il Componente con funzioni  
vicarie del Presidente  
dr. Graziano Cesaraccio