



DELIBERA N. 79/2021

## Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/11/2021;

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 S. [REDACTED] del 24/07/2020 acquisita con protocollo n. 0318404 del 24/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell’istante

1. La posizione dell’istante: in qualità di titolare di un Conto Telefonico TIM per la fruizione di servizi di Telefonia+ADSL - utenza nr. [REDACTED] riscontrava il seguente disagio/disservizio: A fronte di perfezionamento di richiesta di trasloco del 25/10/2018

[REDACTED]



indicata, l'operatore telefonico non provvedeva tempestivamente in tal senso. Difatti le operazioni di trasloco linea si concludevano solo parzialmente in data 24/01/2019 con l'attivazione della linea Voce e, in seguito, completate in data 26/02/2019 con la linea Dati internet. - Richieste: Tanto premesso, voglia l'adita Autorità così provvedere: # disporre la CONDANNA dell'operatore riconosciuto responsabile alla corresponsione degli Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di DEL RITARDO TRASLOCO DELLA LINEA VOCE relativamente al periodo 25/10/2018 al 24/01/2019, per 91 giorni x 7,50 euro, il tutto per un totale di euro 682,50; # disporre la CONDANNA dell'operatore riconosciuto responsabile alla corresponsione degli Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di DEL RITARDO TRASLOCO DELLA LINEA INTERNET relativamente al periodo 25/10/2018 al 26/02/2019, per 124 giorni x 7,50 euro, il tutto per un totale di euro 930,00; # CONDANNARE lo stesso operatore allo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio descritto in premessa per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio; # CONDANNARE l'operatore alla corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 27/12/2018 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; # CONDANNARE, infine, l'operatore al pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2062.0

## 2. La posizione dell'operatore

2. La posizione dell'operatore: Telecom Italia S.p.A. con memoria depositata in data 09.07.2021, in merito alla vicenda in esame ha evidenziato che da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che una prima richiesta di trasloco fonia + adsl presente sui nostri sistemi risale al 27-10- 2018 , presente esigenza storico Crm 3-31628534357 scesa in delivery il 29-10- 2018 annullata in data 11-11-2018 lato fonia ed il 13-11-2018 lato adsl per ko delivery, cliente assente e irreperibile come si evince dalle note del tecnico. Il trasloco è stato oggetto di rimodulazione. In data 03-11-2018 viene contattato cliente (id contatto crm 3-EKHKT8X) per rimodulazione appuntamento che accetta. In data 12-11-2018 il tecnico si reca all'indirizzo indicato ma non trova nessuno. Cliente irreperibile anche al recapito stando alle note presenti nello storico Crm, ol annullato per irreperibilità cliente. Vengono emessi vari OL di trasloco tutti annullati per irreperibilità utente. Ultimo OL di trasloco emesso in data 08-01-2019 con attivazione fonia in data 24.01.2019 ed attivazione adsl, con successivo OL di conversione in Fttc, in data 26.02.2019. Tim , pertanto ha eccepito che il ritardo nell'espletare l'OL di trasloco è imputabile all'irreperibilità dell'utente, circostanza che ha mandato in annullamento gli ordini di attivazione. Tim ha poi precisato che l'utenza risulta cessata per disdetta in data 24.06.2020, lasciando uno scoperto interamente dovuto pari ad € 1307,17 di cui 557,69 sono da considerarsi per l'addebito rate televisore. Ha, quindi, concluso per il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti perché infondate sia in fatto che in diritto.

## 3. Motivazione della decisione



Motivazione: Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. Francesca Todisco, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Dalla documentazione al fascicolo si evince che la società Tim si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, tuttavia il mancato trasloco è effettivamente dipeso da causa non imputabile all'operatore che, pertanto, sarebbe tenuto a risponderne esclusivamente sotto il profilo del suo mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Non risulta, infatti, provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione del trasloco, non è dimostrato che gli ordini di trasloco, andati in Ko, per annullamenti da OLO - causa cliente rifiuta intervento tecnico di Telecom Italia in fase di appuntamento, siano stati formalmente comunicati all'istante. Nel caso in esame Tim sebbene si sia adoperata per procedere al trasloco, non ha mai comunicato all'istante le ragioni del mancato trasloco della linea. Di conseguenza all'istante deve essere riconosciuta la richiesta di corresponsione di un indennizzo per mancato trasloco sia pure rimodulata in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare il trasloco. Infatti, a fronte della prima richiesta di trasloco del 25.10.2018 le operazioni si sono completate in data 26.02.2019. Dunque, la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) nella misura di euro 10,00 pro die. L'indennizzo è computato per complessivi 124 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 25.10.2018 (data della richiesta di trasloco) al 26 febbraio 2019 (data completamento trasloco), per un importo complessivo di € 1240,00 (milleduecentoquaranta/00). Si precisa però che l'istante si è reso moroso nei confronti della Tim per un importo complessivo di € 1307,17 di cui 557,69 per addebito rate televisore, fino alla data del 24.06.2020, data di cessazione dell'utenza per disdetta. L'importo riconosciuto all'istante è, pertanto, compensato dalla sua morosità fino ad € 1.240,00. La differenza pari ad € 67,17, quale residua morosità, va versata da parte istante in favore della Tim. Non va accolta la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato dall'istante in quanto la richiesta risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale. Infine, relativamente alla richiesta di "spese di procedura si sottolinea, anzitutto, che la presente procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e non necessita di assistenza legale, inoltre, non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. La stessa, pertanto, non può essere accolta. Trattasi di controversia da rimettere al Comitato in quanto si riconosce una prestazione di natura pecuniaria avente valore superiore ai 500, 00, ex art. 20 comma 7 della delibera Agcom - Allegato A n.353/19/Cons.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**



1. 1. Accoglie parzialmente l'istanza di [REDACTED] 24.07,2020 per tutte le motivazioni di cui in premessa. 2. L'stante Senatore Simona è tenuta a rimborsare alla Tim l'importo totale di €67,17 (sessantasette,17), quale residua morosità come in motivazione entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera..

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