



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 07/24

██████████ / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/631965/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/03/2024;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di ██████████ SRL del 18/09/2023 acquisita con protocollo n. 0235052 del 18/09/2023;

RELATORE DEL COMITATO: AVV. CAROLINA PERSICO;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante era titolare di un contratto Tim Business relativo all’utenza fissa n. ██████████ e 3 utenze mobili. Il 06 luglio 2022 richiese, al 191, il trasloco dell’utenza con contestuale subentro dalla ██████████ S.r.l. alla ██████████ S.r.l. In data 19.7.2022 venne ribadita la richiesta per iscritto. Solo in data 14.9.2022, ci fu il sopralluogo del tecnico che preannunciava l’invio di una squadra. Nonostante numerosi solleciti la linea non è



mai stata traslocata e l'istante è rimasto totalmente privo dei servizi dal 16 luglio 2022 al 13/10/2022, giorno in cui inviò disdetta. Tim, non prendendo atto della stessa continuò, tra l'altro, ad emettere le fatture intestate alla [REDACTED] S.r.l. Si precisa che l'utente, nonostante l'assenza dei servizi voce e dati, ha saldato le fatture relative alle mensilità di luglio, agosto e settembre 2022. Dall'analisi delle fatture, inoltre, l'utente riscontrò l'addebito del contributo fedeltà mai richiesto né pattuito.

2. La posizione dell'operatore

Tim ritiene che l'utente non abbia diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

MOTIVAZIONI: Sulla base dell'istruttoria svolta ed esaminati gli atti, la richiesta risulta parzialmente accoglibile, in relazione alla domanda d'indennizzo formulata dall'istante come di seguito precisato: ai sensi dell'art 4. Comma 1 della Delibera 347/18/CONS, per il ritardo nel trasloco dell'utenza si riconosce l'indennizzo di €7,50 per ogni giorno di ritardo. E dunque la richiesta di trasloco è stata avanzata in data 06/07/2022, ma poiché l'istante ha inviato la documentazione integrativa, richiesta da Tim, solo in data 30.08.2022, occorre calcolare l'indennizzo dal 30.08.22 e fino al 22.09.2022. Pertanto, viene stabilito un indennizzo totale di €172,50. Si precisa che la richiesta di indennizzo per mancato trasloco può essere accolta, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi anche quando l'operatore dichiara che il trasloco della linea si è rivelato impossibile e che di tale evenienza ha reso edotta la cliente, qualora lo stesso non fornisca alcuna prova o dettaglio, né della asserita impossibilità, né della relativa comunicazione. (vedi. Cass. nn. 3996/2020; 826/2015; 15659/2011; 13685/2019). Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo la richiesta va accolta, poiché è stato allegato agli atti il reclamo inviato alla Tim a mezzo pec. Pertanto, l'istante ha diritto ad un indennizzo di €2,50 al giorno; ai sensi dell'art.12 co.1 della Delibera 347/18/Cons dal giorno 19/07/2022 e sino al 30.08.2022 gli viene riconosciuto l'indennizzo di €105,00. In riferimento al contributo fedeltà la richiesta non va accolta, poiché l'utente ha usufruito con lo stesso dello sconto in fattura di €5,00. In riferimento alle fatture saldate dei mesi di luglio, agosto e settembre 2022, la richiesta di rimborso va accolta, soltanto per la fattura di settembre 2022, poiché solo in data 30.08.2022 l'istante invia documentazione completa per il subentro; dagli atti emerge la richiesta di disdetta del contratto inviata da parte istante a mezzo pec alla Tim in data 13.10.2022. A partire dal 13.10.2022 non risultano dovute le fatture emesse fino al termine del ciclo di fatturazione;

DELIBERA

Articolo 1



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

1. L'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 18 settembre 2023, è tenuto a corrispondere all'istante l'importo complessivo di € 277,50 (duecentosettantasette/50), ai sensi del Regolamento indennizzi allegato A della Delibera 347/18/Cons, oltre a rimborsare all'istante la fattura pagata del mese di Settembre 2022 ed a stornare le fatture emesse a partire dal 13.10.2022, data di disdetta del contratto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui 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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio

