

DELIBERA N. 19/2023/DEF

**XXXX XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/558066/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 28/03/2023;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 16/10/2022 acquisita con protocollo n. 0295728 del 16/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 16 ottobre 2022, la dott.ssa XXXXX XXXXX (d'ora in avanti anche solo l'Utente o l'Istante) ha lamentato il mancato trasloco della propria utenza fissa richiesto nell'aprile 2022 e più volte sollecitato all'Operatore senza ricevere alcun riscontro. Sulla base di quanto lamentato, l'Utente ha formulato le seguenti richieste: 1) trasloco linea telefonica e dati ("entro 15 giorni, dal 16.10.2022", data di presentazione dell'istanza); 2) indennizzo ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi per complessivi € 300,00; 3) indennizzo ex art.4, comma 1, e art.13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi per complessivi € 2.580,00; 4) sanzione art. 3, comma 5, Regolamento sugli indennizzi per mancata corresponsione in maniera automatica dell'indennizzo.

Nella replica alla memoria depositata da controparte, l'Utente ha precisato: - che TIM SPA non ha tempestivamente riscontrato le richieste e segnalazioni inviate; - che TIM SPA non solo non ha tempestivamente completato il trasloco richiesto ma nemmeno ha mai fornito indicazioni circa i tempi e modi del dovuto adempimento; - che, a differenza di quanto sostenuto dall'Operatore, non risulta alcun accredito di € 45,02 a titolo di Bonus fast solving. Contestualmente al deposito della memoria, l'Istante ha prodotto le fatture regolarmente pagate "a fronte di un servizio non prestato".

Al termine dell'udienza di discussione, l'Istante ha aggiornato così le proprie richieste: completamento del trasloco dell'utenza affari n. XXXXXX; indennizzo di € 300,00 per mancata risposta a reclamo (ex art. 12, Regolamento Indennizzi); indennizzo di € 4.870,00 per mancato trasloco (ex art. 4, Regolamento Indennizzi) ("con pagamenti entro 60 giorni").

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata TIM (da qui in avanti anche solo l'Operatore) rappresentava quanto segue: - "Parte istante ha richiesto il trasloco della linea fibra n. XXXXXX ad aprile 2022 tuttavia, la richiesta non è ancora stata espletata in quanto il nuovo indirizzo indicato è situato in un'area di nuova lottizzazione e i lavori tecnici per l'installazione dell'armadio ottico necessario per l'attivazione della nuova fibra (che non sarà più fornita su cavi in rame) sono complessi e del tutto indipendenti dalla volontà dell'operatore"; - "attualmente non è dunque tecnicamente possibile attivare un'utenza fibra presso l'indirizzo di controparte in tecnologia "classica" FTTC fino a quando i lavori di posa attualmente in corso non saranno terminati"; - "in data 10.06.2022 è stata emessa la PPVV Bonus fast solving in accredito, di importo pari ad € 45,02 in ottica di caring nei confronti dell'utente"; - "il ritardo nel trasloco della linea non è in alcun modo imputabile ad una negligenza di Tim, che, al contrario, si sta adoperando al fine di abbreviare il più possibile i tempi per l'installazione della nuova fibra".

Alla luce di quanto esposto, l'Operatore ribadiva che TIM "dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità".

Con nota del 22 dicembre 2022, inserita nel fascicolo documentale successivamente all'udienza di discussione, l'Operatore, per il tramite del proprio delegato, comunicava quanto segue: "(...) per il trasloco dell'utenza sono necessari circa 30 giorni e (...) la procedura da porre in essere prevede: - la trasformazione della linea in rtg, il trasloco della linea, l'attivazione della fibra presso il nuovo indirizzo. (...) gli ordinativi per la procedura possono essere inviati oggi stesso e la stessa dovrebbe essere espletata entro fine gennaio, anche se non è possibile fornire una data precisa". Nella stessa nota si invitava la parte istante a fornire riscontro per potere dare l'avvio della procedura. Il successivo 13 gennaio, l'Operatore, per il tramite del proprio delegato, formulava in piattaforma Conciliaweb la seguente richiesta: "In merito alla precedente comunicazione del 22.12.2022, si chiede gentilmente a parte istante di comunicare le sue intenzioni circa il trasloco della linea oggetto di contestazione. Senza suddetta comunicazione, non sarà possibile per il settore tecnico iniziare la relativa procedura".

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta di requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'all. A alla del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Nel merito, le richieste formulate dalla parte Istante sono meritevoli di accoglimento seppure nei limiti di cui si dirà.

La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20 maggio 2022 risulta meritevole di accoglimento, considerato che non vi è in atti alcuna prova dell'invio di riscontri da parte dell'Operatore anteriormente alla risposta fornita in data 29 agosto 2022, nell'ambito della procedura per l'adozione di provvedimento temporaneo GU5/544961/2022. Pertanto, si ritiene che la Dott.ssa XXXXXX abbia diritto all'indennizzo di cui all'art. 9 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) nella misura di € 177,50 (importo calcolato moltiplicando il parametro di € 2,50, previsto dalla citata disposizione, per i 71 giorni compresi tra il 20 maggio 2022 e il 29 agosto 2022, dedotti i 30 giorni indicati dalla Carta dei servizi di TIM quale termine massimo per il riscontro ai reclami degli utenti).

Quanto alla richiesta di indennizzo per il mancato trasloco, la stessa può essere accolta per i motivi che seguono. Dall'istruttoria condotta è emerso che TIM non solo non ha espletato il trasloco richiesto nei tempi previsti dalla propria Carta dei Servizi, ma, a fronte di asserite difficoltà tecniche, non risulta avere provveduto a informare tempestivamente e adeguatamente l'Istante circa le problematiche incontrate, i "motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti", rendendosi in tal modo responsabile ex art. 4, comma 2, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi per violazione degli oneri informativi stabiliti da tale disposizione. Si ritiene pertanto che l'Istante abbia diritto ad un congruo indennizzo, da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 15,00 (determinato in base agli artt. 4, comma 2 e 13, comma 3 del citato Regolamento sugli Indennizzi, trattandosi di utenza "affari") per i 143 giorni compresi tra l'8 aprile 2022 (data della presentazione della domanda di trasloco completa,

inviata a seguito di richiesta di chiarimento formulata dall'Operatore rispetto alla prima PEC del 4 aprile 2022) e il 29 agosto 2022 (data in cui l'Operatore, nell'ambito della citata procedura per l'adozione di provvedimento temporaneo GU5/544961/2022, ha informato l'utente circa le difficoltà tecniche e le tempistiche di realizzazione del trasloco, indicando un termine di circa due mesi), e per i successivi 54 giorni compresi tra il 29 ottobre 2022 (data individuata applicando il termine di due mesi indicato dall'operatore) e il 22 dicembre 2022 (data in cui l'Operatore, per il tramite del proprio legale, comunicava all'Utente le diverse fasi della procedura di trasloco e le tempistiche stimate per il completamento della stessa, chiedendo all'Utente una conferma per procedere all'avvio), e dedotti i 10 giorni previsti per il perfezionamento del trasloco dalla Carta dei servizi dell'Operatore, per complessivi € 2.850,00.

Si rigetta la richiesta di applicazione della sanzione ex art. 3, comma 5, del c.d. Regolamento indennizzi (peraltro non ribadita dall'Istante nella riformulazione delle richieste effettuata al termine dell'udienza di discussione), in quanto la stessa esula dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 19 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Quanto, infine, alla richiesta di trasloco dell'utenza n. XXXXXX, da corso XXXX XXXXXX, n. XXX, in XXXX (XX) a Via XXXX XXXX, in XXXX (XX), la stessa risulta meritevole di accoglimento.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Dott.ssa XXXXX XXXXX nei confronti di TIM S.p.a. (Kena Mobile). La società TIM S.p.a. (Kena Mobile) è tenuta a : a) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 177,50 con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; b) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 2.850,00 con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; c) previo contatto con l'utente, onde verificare l'attualità della richiesta di trasloco, provvedere al trasloco dell'utenza n. XXXXXX presso l'indirizzo che sarà indicato dall'Utente. TIM s.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 28 marzo 2023

IL PRESIDENTE