

DELIBERA N. 68/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/06/2021;

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;

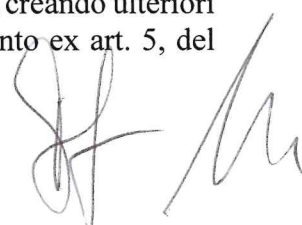
VISTA l’istanza di  del 09/12/2019 acquisita con protocollo n. 0530231 del 09/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante  ha richiesto il trasloco in data 7/05/2018 da   Malgrado l'estrema vicinanza dei due indirizzi che distano soltanto 20 mt, e malgrado i numerosi reclami in tutte le forme disponibili, il trasloco è stato effettuato soltanto il successivo 16 febbraio 2019, provocando notevoli danni all'attività lavorativa. Ciò ha, fin dalla richiesta di trasloco, comportato l'errata pubblicazione in elenco telefonico del vecchio indirizzo ormai dismesso, creando ulteriori problematiche. I numerosi reclami al servizio clienti ed il provvedimento ex art. 5, del



26/09/2018 non hanno risolto la problematica. Anche nell'udienza di conciliazione, TIM ha accampato soltanto scusanti francamente poco credibili, invocando dapprima un rifiuto da parte del cliente al trasloco e successivamente una presunta difficoltà tecnica, assolutamente inverosimile nella realtà. - Richieste: Si richiede l'indennizzo ai sensi del Regolamento per il mancato trasloco calcolabile in euro 40 giornalieri per i due servizi voce e dati, di tipologia business e su portante in fibra, da moltiplicarsi per 274 giorni alla data di oggi 26/09, per un totale di 10960 euro. Si richiede l'indennizzo fino al massimo di euro 300 per la mancata risposta al reclamo del 10/07/2018, ed in ultimo l'indennizzo di euro 1200 per l'errata pubblicazione in elenco telefonico del vecchio indirizzo per le annualità 2018-2019-2020. Si richiede lo storno dell'intero insoluto (con ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese) vista l'emissione di fatture in totale assenza di servizi. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 12460.0 Disservizi segnalati: 1. 081200982 Errato/mancato inserimento elenchi telefonici (Data reclamo: 10/07/2018, Data corretto inserimento: Non risolto) 2. 081200982 Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 10/07/2018, Data riscontro: Non risolto) 3. 081200982 Mancato trasloco utenza (Data richiesta trasloco: 07/05/2018, Data trasloco: Non risolto)

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, trasloco con OL emesso il 7/5/2018 dopo 7 OO.LL annullati risulta nuovamente emesso il 29/1/2019 ed espletato il 7/2/2019. Da quanto riportato sull'Articolo 5 (vedi allegato) si evince, nel periodo da Maggio 18 a Febbraio 19, un iniziale ritardo a seguito rinuncia del cliente, che non era consapevole della necessaria conversione inversa da Tuttofibra per consentire il trasloco, e a Gennaio ulteriori ritardi vista la morosità in essere che ha ritardato la riattivazione in considerazione dei necessari controlli di FMS Risk. Dalla relazione OA si conferma una rinuncia del Cliente del 9/6/2018 e un successivo annullamento del 21/11/2018 a seguito centrale errata. In merito alle doglianze sollevate da parte istante, si precisa che il quanto il ritardo nel trasloco è stato determinato da cause non imputabili alla società, ma dalle rinunce da parte dell'istante. In merito si richiama l'art. 4 comma 3 il quale stabilisce che: " il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". Si precisa che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo successivamente agli OL annullati. Infatti dalla documentazione in atti non vi è prova di reclami scritti e/o telefonici inoltrati dall'istante in merito al disservizio de quo. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si



richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio che su di lui incombe”. In merito si rileva che l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Al momento è presente su PACI (vedi estratto conto allegato) una morosità di 959,41€ determinata dal mancato pagamento delle fatture emesse tra il 4°2019 e il 5°2020. E’ evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell’utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali da parte della società convenuta, e pertanto, la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanta emerso nel corso dell’istruttoria le richieste di indennizzo per ritardato trasloco dei servizi Voce e Dati di utenza affari, formulate dall’istante Roberto Petrosino, possono trovare parziale accoglimento ai sensi dell’art. 4, comma 1, in combinato disposto con l’art.13, comma 3 della Delibera 437/18/CONS. Pertanto, l’operatore è tenuto a corrispondere all’istante la somma complessiva di euro 8.220,00 per il ritardo del trasloco dei servizi voce e dati - utenza affari - per un totale di gg. n. 274.

L’operatore è tenuto, altresì, a corrispondere ai sensi dell’art. 11 comma 1, in combinato disposto con l’art.13, comma 3 della Delibera 347/18/ CONS rubricato "Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici" la somma di euro 800,00 per un anno di disservizio - Utenza affari.

Non è accoglibile, inoltre, la richiesta di mancata risposta al reclamo, in quanto risulta assorbita dal riconoscimento dell’indennizzo principale.

Si rigetta, infine, la richiesta di storno totale della posizione debitoria dell’istante, per mancata prova della avvenuta disdetta da parte dell’utente.

L’operatore, tuttavia, è tenuto a procedere allo storno parziale della posizione debitoria dell’istante, in riferimento soltanto alle fatture emesse durante il periodo di disservizio, nonché è tenuto al ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cure e spese.

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Operatore TIM Spa (Kena Mobile), in accoglimento parziale della domanda dell’istante, è tenuto a corrispondere per le motivazioni in premessa all’istante per utenza affari entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto mediante bonifico o

assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale la somma complessiva di euro 9.020,00 (novemilaventi/00), così suddivisa:

- a) importo di euro 8.220,00 per il ritardo del trasloco dei servizi voce e dati di utenza affari per gg.274 – ai sensi e per gli effetti degli artt. 4 e 13 del citato Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom Allegato A n.347/18/Cons;
- b) importo di euro 800,00 per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici di utenza affari - ex artt. 11 e 13 del citato Regolamento Indennizzi.

2. L'operatore, inoltre, è tenuto a procedere allo storno parziale della posizione debitoria dell'istante, in riferimento alle sole fatture emesse durante il periodo di disservizio, nonché è tenuta al ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cure e spese. Tutte le altre richieste sono rigettate per le motivazioni in premessa.

3. 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.

4. 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 atto.

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

