



DELIBERA N. 56/2021

[REDACTED]
(GU14/215941/2019)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/07/2021;

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 [REDACTED] del 09/12/2019 acquisita con protocollo n. 0530746 del 09/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante, per un cambio di residenza in Somma Vesuviana (NA), nel mese di aprile 2018 inviava a TIM S.p.A. formale richiesta di trasloco linea del numero storico di famiglia [REDACTED] dalla vecchia alla nuova residenza. Il gestore accoglieva la richiesta e fissava al 9 maggio 2018 la data per l’espletamento della procedura di trasloco della linea presso la nuova abitazione (si veda comunicazione tim del 07/05/2018). In



realtà alla data concordata non si presentava alcun tecnico presso l'abitazione dell'istante, che pertanto rimaneva senza linea telefonica ed internet dal 09/05/2018 al 30/09/2018, quando da Telecom è stata costretta a passare ad altro operatore di linea fissa sebbene senza il suo numero storico "sospeso/bloccato" nella procedura di trasloco linea ancora in corso con TIM. L'istante sin dal lontano 1992 ha sempre pagato regolarmente le fatture al gestore eseguendo il contratto secondo buona fede, diligenza e correttezza a differenza della TIM che non procedeva al trasloco della linea nella data concordata e non informava l'utente sugli esiti della procedura. Nonostante il fatto, che per tutti i mesi di maggio, giugno, luglio, agosto e settembre 2018, all'utente non veniva erogato alcun servizio a causa del ritardo nonché mancato trasloco della linea dalla vecchia alla nuova residenza, il gestore continuava a fatturare sulla sua numerazione (0815317100) aggravando ingiustificatamente la posizione debitoria dell'istante, di conseguenza oltre ai reclami fatti al call center (per farsi attivare i servizi e farsi stornare le fatture) l'utente replicava con due richieste di storno fatture inviate il 3/07/2018 (fattura giugno) ed il 9/8/2018 (fattura luglio) non lavorate dall'operatore, che anzi investiva l'agenzia di recupero crediti "fire", che ha perseguitato l'istante attraverso lettere di messa in mora, chiamate ed sms per farsi pagare importi evidentemente non dovuti, poiché, la Sig. Ra Mariarosaria Di Dio non ha usufruito di alcun servizio, dal 9/05/2018. Pare opportuno precisare in tale sede, che nel corso dei vari reclami effettuati ai Call Center tim relativi al ritardo nell'espletamento della procedura di trasloco, che sulla base delle condizioni generali di contratto TIM va espletata entro 10 giorni dalla richiesta, i diversi operatori comunicavano all'utente che il suo numero storico di famiglia attivo sin dal 05/08/1992 era Sospeso/Bloccato per via della procedura di trasloco linea in corso, pertanto al fine di riavere nel più breve tempo possibile almeno il servizio, sarebbe stato necessario che la stessa cessasse la linea 081/5317100 e facesse richiesta di nuova linea attiva. Di conseguenza l'istante preoccupata per le fatture che le continuavano ad arrivare che aggravavano la sua situazione debitoria, infastidita dal ritardo nell'adempimento nella procedura di trasloco a causa della quale non usufruiva né del servizio telefonico né di quello internet, inviava lettera raccomandata con richiesta di recesso per inadempimento contrattuale ricevuto da tim in data 9 luglio 2018 (come documentazione che si allega). In realtà la tim non lavorava neanche la richiesta di recesso e continuava a fatturare sulla sua numerazione sino al 30/09/2018 (fattura ottobre) ed investiva anche l'agenzia di recupero crediti fire, per importi evidentemente non dovuti. Da tale premessa è evidente che la responsabilità per la perdita della numerazione 081 5317100 attiva da più di 15 anni sempre con lo stesso gestore tim, ossia dal 05/08/1992 è da ascrivere esclusivamente alla grave condotta tenuta dall'operatore nella procedura di trasloco della linea, che non ha espletato il servizio richiesto in un tempo ragionevole ed ha di fatto costretto l'utente a rivolgersi ad un altro gestore, per ritornare ad usufruire dei servizi di telefonia e dati. Si precisa inoltre che le uniche comunicazioni che la tim ha inviato all'utente sia alla vecchia residenza, che alla nuova, sono solo ed esclusivamente lettere di messa in mora, solleciti di pagamento e le fatture e che la stessa non ha lavorato neanche il reclamo del 9 febbraio 2019, con cui l'utente chiedeva di ricevere una copia del contratto e come fare per ricevere il pagamento dell'indennizzo automatico previsto anche dalla carta dei servizi TIM. Alla luce di tanto la parte istante ha formulato le seguenti richieste: 1) indennizzo per perdita della



numerazione 081 5317100 attivo dal 05/08/1992 pari a 1500 euro; 2) indennizzo per mancato trasloco/ritardo trasloco linea del num. fisso 081 5317100 e della linea internet dal 09/05/2018 al 30/09/2018 (giorni 144 fino a fattura ottobre) aumentato di 1/3 ex art. 13 co. 2 delibera; 3) indennizzo per mancata fornitura del servizio telefonico ed internet dal 09/05/2018 al 30/09/2018 (x n. giorni 144 fino a fattura ottobre) aumentato di 1/3 ex art. 13 co. 2 delibera; 4) indennizzo per mancata risposta/lavorazione al reclamo del 3.07.2018 (storno fattura giugno - periodo fatturazione maggio); 5) indennizzo per mancata risposta/lavorazione al reclamo del 9.07.2018 (recesso per inadempimento); 6) indennizzo per mancata risposta/lavorazione al reclamo del 9.08.2018 (storno fattura luglio periodo fatturazione giugno); 7) indennizzo per mancata risposta/lavorazione al reclamo del 08.02.2019 (richiesta copia contratto e indennizzo automatico); 8) storno totale delle fatture di giugno, luglio, agosto, settembre e ottobre per servizi non erogati e/o regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa dell'utente con conseguente ritiro della pratica dall'agenzia di recupero crediti, in ogni caso storno costi di disattivazione linea e di acquisto del modem Ultra Internet per n. 34 rate residue nella fattura di settembre 2018, in quanto il recesso è stato causato dall'inadempimento di TIM nella procedura di trasloco linea. Nelle controdeduzioni alla memoria dell'operatore la parte istante ha aggiunto che Si evidenzia che l'operatore ha l'onere di provare e dimostrare quali problemi tecnici siano sorti in fase di espletamento, che avrebbero reso di fatto impossibile la prestazione. All'uopo l'articolo 1218 c.c. stabilisce che il debitore è inadempiente se non esegue esattamente la prestazione dovuta, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità sopravvenuta della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Ebbene è evidente che l'impossibilità sopravvenuta non può essere dimostrata con delle mere affermazioni, ma va provata in giudizio. Peraltro con la missiva datata 18.06.2018 (all. 2 tim), e la stessa TIM a dichiarare che "in riferimento alla tua richiesta del 05/06/2018, ti comunichiamo che il trasloco della linea risulta essere preso in carico dall'ufficio Tecnico". Orbene è pacifico tra le parti che, la Signora Di Dio ha richiesto il trasloco della linea in data 27/04/2018 ben 2 mesi prima di tale missiva, che l'utente assume di non aver mai ricevuto, e che secondo le stesse condizioni generali di contratto TIM la procedura di trasloco della linea deve essere eseguita nel termine di 10 giorni dalla richiesta. La TIM avrebbe dovuto effettuare il trasloco e quindi l'attivazione della linea 081-5317100 presso la nuova residenza nei primi giorni del mese di maggio 2018. Tale trasloco non è mai avvenuto e l'utente è rimasto senza linea telefonica ed internet ultraveloce per ben 144 giorni, senza mai essere informato da TIM sugli esiti della procedura di trasloco ed attivazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico In riferimento alla presente istanza di definizione rileva che, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione era attiva con l'offerta Smart Casa Special. In data 27/04/18 l'istante richiedeva un trasloco in via Cavour 37 Somma Vesuviana, viene emesso un OL prima sospeso (impossibilità realizzazione impianto per necessità di richiesta permesso a privato per eseguire la lavorazione, e successivamente annullato per



rinuncia cliente. In data 12/07/18 perviene richiesta scritta cessazione linea, la quale viene evasa in data 21.08.2018. Non riconosce, pertanto, inadempimenti contrattuali lamentati dalla parte istante. In merito alla mancata attivazione dell'utenza di cui sopra, in quanto la normativa vigente prevede che : "Telecom può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del contratto, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom". Precisa che il ritardo nel trasloco dell'utenza telefonica è dipesa sia da cause di natura tecnica, che da cause imputabili all'utente (rinuncia). Si ritiene, pertanto, non sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. L'eccezionalità tecnica esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A., infatti l'art. 4 comma 3 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". In conclusione, la ritardata esecuzione del trasloco, non appare imputabile direttamente a TIM, così come la perdita della numerazione, l cessazione dell'utenza è stata richiesta formalmente dall'utente. La società convenuta, ha provveduto ad emettere ndc a storno totale delle fatture giugno, luglio e ottobre e parziale storno della fattura settembre 2018, per un totale di euro 122,97. La posizione dei pagamenti appare irregolare per la presenza di un importo di euro 137,63 non abbinato al relativo saldo Non si riscontrano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, neanche sotto il profilo informativo, avendo la stessa tempestivamente evaso i reclami dell'istante. Alla luce di quanto esposto, attesa la corretta operatività da parte della società convenuta chiede il rigetto della 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 dell'avv. Marcello Volpe, preliminarmente va evidenziato che alla udienza istruttoria il Responsabile ha convocato le parti ed ha redatto verbale negativo per l'impossibilità di raggiungere un accordo in tale sede. Va aggiunto che la presente procedura è telematica e gratuita e che per tale motivo non è possibile liquidare alcuna voce di spesa ad essa afferente così come, in questa sede, non è possibile richiedere alcun risarcimento danni ma, qualora ci fossero i presupposti, solo eventuali indennizzi – a seconda del tipo di disservizio lamentato. Nel caso di specie, la parte istante ha subito la perdita della numerazione 081 5317100 attivo dal 05/08/1992; il mancato trasloco e conseguente attivazione della linea fissa ed internet dal 09/05/2018 e sino al 30/09/2018. Quanto alla mancata risposta ai reclami, la richiesta di indennizzo non è accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale. Infine, la TIM aveva l'onere di provare e dimostrare quali problemi tecnici siano sorti in fase di espletamento, che avrebbero reso di fatto impossibile la prestazione e ciò non risulta da nessuna documentazione prodotta;



DELIBERA

Articolo 1

1. La TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa **la somma complessiva di € 4.380(quattromilatrecentoottanta,00)**, ai sensi e per gli effetti dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. come appresso specificato: a) € 1.500,00 per perdita della numerazione 081-5317100 attiva in TIM dal 5/08/1992 e quindi da oltre 15 anni, ex art. 10 regolamento indennizzi. 2) ed € 2.880,00 (2.160,00 +1/3 ex art. 13 co. b) per il mancato trasloco e conseguente attivazione della linea telefonica ed internet (€ 7,50 x 2 servizi per n. 144 giorni + 1/3) dal 09/05/2018 al 30/09/2018 ex art. 4 co. 1 e 2. La Tim è tenuta, inoltre, a stornare la intera posizione debitoria afferente alla parte istante, compresi i costi di disattivazione e di acquisto modem già restituito alla TIM, con ulteriore ritiro della pratica dall'Agenzia di recupero crediti FIRE. L'importo liquidato deve essere versato dalla Tim Spa (Kena Mobile) alla parte istante con bonifico bancario sul c/c indicato dall'istante nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto.

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