

DELIBERA N. 38/2024

**XXXXXXXX XX XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/445540/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XX XXXXXXXX del 27/07/2021 acquisita con protocollo n. 0321686 del 27/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto con il convenuto gestore per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: "L'utente era titolare di un contratto Tim linea voce e dati. In data 26/02/2020 chiedeva, attraverso richiesta web, il trasloco della linea telefonica sita in via Xxxxxxx xxxxx xxxxxx xx, 73043 Copertino, Lecce, in via Xxxxxx Xxxxxxxx xx, 73043 Copertino, Lecce. Questa richiesta veniva disattesa nonostante i numerosi contatti telefonici con il call center. Sino al 3 Gennaio 2021 l'utente non riceveva notizie e alla richiesta non veniva dato seguito, nonostante il regolare pagamento delle fatture senza utilizzo del servizio, sino a giugno 2020. A nulla servivano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro.". Sulla base di tali premesse, chiede: I) Rimborso delle fatture pagate euro 180,00; II) Storno delle fatture emesse in assenza di servizio; III) Indennizzo per il mancato trasloco della linea voce e dati dal 6 marzo 2020 al 22 gennaio 2021 (euro 15,00 al giorno) € 4815; IV) Indennizzo per mancata risposta ai reclami euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

"In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, la presente mdc in dbss relativo alla richiesta di trasloco effettuata da canale web in data 23/02/2020. In pari data viene emesso OL di trasloco annullato in attesa di certificazione. L'utenza cessa in data 15.12.2020 per disdetta lasciando uno scoperto pari ad € 287,59, Non si riscontrano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, in merito alla ritardata 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". Appare opportuno precisare che il ritardo nel trasloco dell'utenza telefonica è dipesa da cause di natura tecnica per cui , non sussiste 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". Si suole precisare che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che

il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. 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. 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. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha 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

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere in ordine alla domanda sub I), di rimborso delle fatture pagate euro 180,00, atteso che con comunicazione del 23/01/2021 l'operatore si è già impegnato a rimborsare la somma di 186,76 euro. Le domande sub I e sub II) possono essere trattate congiuntamente e possono trovare accoglimento. Non è controverso che il trasloco non sia avvenuto, e che l'utente, dunque, non abbia usufruito del servizio. In assenza di controprestazione, pertanto, deve disporsi lo storno di tutte le fatture relative all'utenza in questione con riferimento al periodo di fatturazione successivo al mese di febbraio 2020, nonché, qualora l'operatore non vi abbia già provveduto come prefigurato con comunicazione del 23/01/2021, il rimborso delle fatture pagate relative al medesimo periodo di fatturazione. La domanda sub III), di indennizzo per il mancato trasloco della linea voce e dati, deve essere accolta. L'operatore eccepisce ragioni di eccezionalità tecnica che avrebbero cagionato il ritardo del trasloco. L'operatore, tuttavia, non solo non dà prova alcuna della sussistenza di tale cause di impedimento, ma non le individua nemmeno, per cui l'eccezione risulta del tutto generica. Nessuna comunicazione al cliente circa impedimenti tecnici, inoltre, risulta essere stata inviata al cliente durante la durata del rapporto. Quanto all'eccezione relativa all'assenza di reclami in atti, deve osservarsi che, sebbene in effetti i reclami inviati dall'utente siano tardivi (non può essere preso in considerazione quello del giugno 2020, il cui report di consegna reca una data con tutta evidenza alterata), non può essere invocata

in questa sede la relativa causa di esclusione dall'indennizzo di cui all'art. 14 dell'All. A alla Delibera n. 347/18/Cons. Diversa, infatti, è la funzione del reclamo nell'ipotesi di un guasto, nel qual caso la segnalazione assume un ruolo informativo imprescindibile affinché l'operatore possa intervenire risolvendo il disservizio, e nell'ipotesi del ritardato trasloco, caso in cui, a partire dalla richiesta, l'operatore è ben consapevole dei propri obblighi di tempestiva lavorazione della procedura senza necessità di ulteriori impulsi da parte dell'utente, e dunque della relativa responsabilità derivante da ritardi. Le stesse Condizioni di Contratto Telecom, d'altronde, prevedono il riconoscimento automatico dell'indennizzo per la fattispecie in parola, non subordinandolo alla presentazione di reclamo. Deve dunque riconoscersi in favore dell'utente indennizzo ex art. 4 del Regolamento Indennizzi per ciascuno dei due servizi, calcolato a far data dal 6 marzo 2020 sino al 15 dicembre 2020, data in cui l'utenza risulta cessata. Ne deriva un arco temporale di 284 giorni, che moltiplicato per il parametro di 15 euro pro die darà diritto a un indennizzo di 4.290 euro. La domanda sub IV), di indennizzo per mancata risposta ai reclami, può trovare parziale accoglimento. Il primo reclamo di cui si ha evidenza certa è del 23 ottobre 2020. L'unica risposta in atti reca data 23 gennaio 2021. Tra le due date trascorre un lasso temporale di 92 giorni, con un ritardo di 62 giorni rispetto al termine contrattualmente previsto. Applicando il parametro di 2,50 euro pro die previsto dall'art. 12 del Regolamento indennizzi, all'utente spetterà un indennizzo di 155,00 euro per ritardato riscontro al reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza Tim SpA (Kena Mobile) è tenuta allo storno di tutte le fatture relative all'utenza in questione con riferimento al periodo di fatturazione successivo al mese di febbraio 2020, nonché, qualora non vi abbia già provveduto, al rimborso delle fatture pagate relative al medesimo periodo di fatturazione. Tim SpA (Kena Mobile) è inoltre tenuta a corrispondere all'istante, mediante compensazione dell'eventuale posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante bonifico bancario, l'importo di 4.440,00 (quattromilaquattrocentoquaranta) euro, di cui 4.290 euro a titolo di indennizzo per ritardato trasloco dei servizi voce e dati e 155,00 euro a titolo di indennizzo per ritardato riscontro al reclamo. Rimborsi e indennizzi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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.
Bari, 28 marzo 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco

Il Dirigente
Dott. Giuseppe Musicco

