

**DELIBERA N. 155/2019**

**XXX - TIM X  
(GU14/18553/2018)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01.10.2019;

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 modificato 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 dalla delibera n. 296/18/CONS e da ultimo dalla delibera 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 17/09/2018; VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01.10.2019;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 17/09/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 20/06/2018), quanto segue. Nel mese di agosto 2017 inoltrava via web richiesta di trasloco della linea telefonica XXXXXXXX635, al medesimo intestata, da Piacenza a Fara Sabina (RI). Tale richiesta restava inevasa, pertanto contattava gli operatori telefonici della Tim che lo invitavano ad inoltrare nuovamente la richiesta, sempre via web. Provvedeva come da indicazione, ma senza successo; in data 03/10/2017 inoltrava allora un fax sempre al fine di ottenere il trasloco. Stante l'inerzia di Tim contattava nuovamente gli operatori telefonici i quali gli comunicavano che l'utenza telefonica era stata arbitrariamente disattivata. Nel novembre 2017 riceveva fattura di € 280,34 per importi non dovuti. Il 21/11/2017 si recava da legale di fiducia, il quale provvedeva ad inoltrare a Tim formale reclamo. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) indennizzi (mancata risposta al reclamo e mancato trasloco dell'utenza); 2) storno fatture ricevute ed eventualmente ricevende fino a completamento del ciclo di fatturazione; 3) recesso contrattuale.

### **2. La posizione dell'operatore**

Tim, con memoria in data 07.12.2018, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. In primo luogo, si evidenzia come controparte non produca alcuna richiesta di trasloco della linea, se non quella inviata contestualmente al reclamo del 21.11.2017; conseguentemente, eventuali indennizzi andrebbero al limite calcolati a partire da tale data. Inoltre, si precisa come tutti gli ordinativi emessi da Tim e volti a traslocare l'impianto siano andati in scarto con causale "Indirizzo/civico non corrisponde al cliente", ragione per la quale non si ritiene possa essere addebitabile al gestore responsabilità alcuna, essendo stato eseguito quanto richiesto dall'utente, non realizzato esclusivamente a causa di un impedimento tecnico in alcun modo imputabile a Tim. Si chiede infine il rigetto della domanda di storno dell'insoluto, in ossequio ad un consolidato orientamento di AGCOM e dei Corecom Nazionali; si richiama, ex multis, la delibera Corecom Calabria n. 16/11, ai sensi della quale: "Non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture pagate durante il periodo di ritardato trasloco della linea, sia pure a fronte di un servizio non usufruito, dato che la carta dei servizi dell'operatore e le condizioni generali di contratto prevedono unicamente la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza."

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di corresponsione di un indennizzo per mancato trasloco (punto 1)) può essere accolta, sia pure rimodulata nel quantum debeat. Tim evidenzia correttamente come controparte non abbia prodotto in atti alcuna richiesta di trasloco della linea, se non quella inviata contestualmente al reclamo del 21.11.2017; tuttavia, neppure l'affermazione che tutti gli ordinativi emessi, volti a traslocare l'impianto, sono andati in scarto con causale "Indirizzo/civico non corrisponde al cliente" risulta suffragata da alcuna prova fornita da Tim, sia in merito all'effettivo verificarsi di tale impedimento tecnico, sia relativamente al fatto di avere dato pronta e doverosa comunicazione di ciò all'istante, così come riportato nella sezione "Trasloco" del sito web del gestore, in cui vengono spiegati tempi e modalità di tale procedura (trasloco), precisandosi che: "Il trasloco viene effettuato di norma entro 10 gg. lavorativi dalla richiesta. Tuttavia, nel caso in cui Tim riscontri la necessità di realizzare lavori aggiuntivi per il completamento del trasloco, essi saranno completamente a tuo carico. Se il trasloco avvenisse in un periodo superiore ai 10 gg. normalmente previsti, il Servizio Clienti ti fornirà tempestiva comunicazione della causa del ritardo, fornendoti indicazioni quanto più precise possibili sulla tempistica prevista. Se i tempi di completamento superano i 60 gg. dalla data di acquisizione della tua richiesta, in alternativa, potrai richiedere la cessazione della tua vecchia linea e l'attivazione di una nuova linea presso la nuova abitazione, secondo le procedure eccezionali descritte nel paragrafo successivo". Deve altresì evidenziarsi il fatto come nemmeno a seguito di reclamo inviato in data 21/11/2017 risulta agli atti che Tim abbia, al riguardo, fornito il suddetto riscontro. Alla luce di tutto ciò, deve dunque essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 4 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 02.12.2017 (data di inoltro del reclamo, unico documento in atti da cui risulti richiesta di trasloco, cui aggiungere i 10 gg. previsti per l'evasione della stessa da parte dell'operatore) fino al giorno 20/06/2018 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 200 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) – (euro 7,50 per ogni giorno di ritardo), a norma del succitato art. 4 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Anche la richiesta di corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21/11/2017 (ancora punto 1)) può trovare accoglimento. L'istante produce copia di tale reclamo (nonché prova di effettivo invio) cui non risulta agli atti Tim abbia fornito riscontro. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 06.01.2018 (data di scadenza dei 45 giorni a disposizione dell'operatore per fornire riscontro) fino al giorno 20/06/2018 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 167 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00) – (euro 2,50 per ogni giorno di ritardo), a norma dell'art. 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). La richiesta di cui al punto 2) (storno) non è invece accoglibile. Il ritardo da parte dell'operatore nell'espletamento del trasloco non vale, infatti, di per sé, a giustificare lo storno delle fatture (emesse, evidentemente, sul presupposto di effettuazione di traffico la cui assenza non risulta in alcun modo provata dall'istante). Infine, la richiesta di cui al punto 3) (recesso contrattuale), già presentata a mezzo di Formulário UG, è accoglibile, alla luce dell'esito della vertenza, nonché del disposto di cui all'art. 20, comma 4, della

delibera n. 203/18/CONS, ai sensi del quale “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Tim Spa, per le motivazioni di cui in premessa.

2. Tim X è tenuto a pagare in favore dell’istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: I. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a norma dell’art. 4 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS); II. euro 300,00 (trecento/00) a norma dell’art. 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

3. Tim X è tenuto inoltre ad accordare il recesso contrattuale, così come richiesto dall’istante.

4. Tim X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 01.10.2019

**IL PRESIDENTE**

Stefano Cuppi