

DELIBERA N. 30

**XXX BUA / TIM XXX (KENA
MOBILE)(GU14/228462/2020)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX BUA del 14/01/2020 acquisita con protocollo n. 0015027 del 14/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: *“L'utente richiese il trasloco della linea fissa voce e dati 0967528XXX da XXX a XXX in Santriano (CZ) in data 1.3.2018. L'utente effettuò decine e decine di telefonate al call center per segnalare l'assenza di linea nel nuovo appartamento. Con GU5 dell'8.7.2019 chiese l'esecuzione del trasloco. Tim rispose che la pratica era sospesa per problemi autorizzativi di privati. L'utente rispose che tale circostanza era falsa in quanto l'immobile era di un unico proprietario e tutte le abitazioni erano fornite di linea telefonica. Il Corecom emise provvedimento temporaneo in data 15.7.2019. La linea venne attivata presso la nuova abitazione in data 29.7.2019. Durante tutto il periodo di disservizio l'utente ha pagato regolarmente le fatture. Si domanda che l'Ufficio, avvalendosi dei propri poteri istruttori, ordini a TIM di produrre le schermate con tutti i TT e la richiesta di trasloco dell'istante.”*, e ha chiesto: *“storno e rimborso delle fatture emesse da marzo 2018 sino a trasloco avvenuto € 1241,58 2. indennizzo per mancato trasloco della linea voce e dati dal 1 3.2018 sino al 29.7.2019 su 516 giorni € 7.740”*.

2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta: *“da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 05.04.2019 l'istante chiede il trasloco dell'utenza telefonica in contestazione. L'ordinativo emesso in data 08.04.19 risulta annullato con la seguente causale “Negativo rete- Infrastruttura costruzione”. In data 06.05.2019 l'istante viene informato tramite lettera di tale annullamento”*.

Esclude quindi ogni sua responsabilità, in considerazione del fatto che non si riscontrerebbero a suo carico inadempimenti contrattuali, e ha richiamato, a tale proposito, la normativa vigente, che prevede: *“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”*.

Ha evidenziato che dopo l'annullamento dell'OL l'utente non ha effettuato alcun reclamo e/o altre richieste di trasloco, atteso che, dalla documentazione in atti, non vi è la presenza di nessun tipo di reclamo scritto in merito alle doglianze de quo, né risultano eventuali reclami telefonici. Rappresenta che l'istante ha presentato il 15 luglio 2019 la richiesta per ottenere un provvedimento temporaneo, contestando il mancato trasloco dell'utenza telefonica. E in seguito a ciò il 17 luglio 2019 è stato emesso OL di trasloco, risultante espletato il 29 luglio 2019, in quanto occorre autorizzazioni da parte dei

privati per procedere all'istallazione di un cavo su proprietà limitrofa, e l'istante, come si evince dalla scheda Mirart allegata, è stato prontamente informato di tale circostanza perché presente al sopralluogo. Ha eccepito in particolare che per tali motivi il ritardo nell'espletamento della richiesta di trasloco rientra tra le ipotesi di eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art.4 delle C.G.A. che, secondo quanto previsto dal comma 3 dell'articolo richiamato, esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo.

Tanto premesso, attesa l'assenza di responsabilità per il ritardato trasloco, asserito dipendere da impedimenti tecnici, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha evidenziato che la richiesta di trasloco risale all'1 marzo 2018 e contesta l'eccezione sollevata da controparte secondo cui il ritardo nel trasloco è imputabile alla necessità di ottenere delle autorizzazioni da parte di privati. In verità in una comunicazione dell'operatore del 19 marzo 2018 allegata agli atti, quest'ultimo, afferma che la causa del mancato trasloco sarebbe dovuta alla necessità di effettuare dei lavori nell'appartamento dell'istante. Rappresenta inoltre di aver rinnovato la richiesta di trasloco il 5 aprile 2019, ma questo è stato effettuato solo in seguito al provvedimento temporaneo emesso da questo Ufficio all'esito della procedura ex art. 5 del Regolamento. Infine, contesta le fatture emesse nel periodo in cui non è avvenuto il trasloco della linea, e ne chiede il rimborso.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente.

L'istante ha lamentato un ritardo nell'esecuzione del trasloco della propria linea telefonica, voce e dati, poiché non sarebbe stato effettuato nei tempi previsti contrattualmente. A tale proposito, occorre evidenziare che l'art. 9, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Tim, prevedendo che il trasloco del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile, puntualizza che *“Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato”*. Ebbene, dalle risultanze istruttorie, emerge che la società TIM non ha ultimato la procedura di trasloco nel rispetto della tempistica contrattuale, e nel corso della presente procedura non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine all'accertato ritardo. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il richiamo corre al principio, più volte affermato nella

consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo cui il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ai sensi dell'art. 1218 C.C., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (ex multis, Delibere n. 100/11/CIR e 143/11/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che qualora l'utente lamenti il ritardo del trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite l'operatore, per escludere la propria responsabilità è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche o difficoltà a lui non imputabili.

Nel caso di specie parte ricorrente avrebbe richiesto l'1 marzo 2018 il trasloco della propria linea telefonica. Tale richiesta è stata annullata a causa del mancato completamento dei lavori presso l'immobile del richiedente, secondo quanto risulta da una comunicazione dell'operatore del 19 marzo allegata dallo stesso istante, che pertanto è stato informato degli impedimenti tecnici all'espletamento della procedura di trasloco e nel periodo successivo non ha presentato alcun reclamo, né una nuova richiesta di trasloco, mostrando disinteresse in relazione al disservizio subito. Ciò sino al 5 aprile 2019, allorquando, secondo quanto pacificamente ammesso da entrambe le parti, l'utente ha reiterato la richiesta di trasloco, che non è stata evasa nei tempi previsti. La resistente pur di escludere la propria responsabilità, eccepisce la sussistenza dell'ipotesi dell'eccezionalità tecnica prevista dal comma 1 dell'art. 9 delle C.G.A., atteso l'annullamento dell'ordine con la causale "Negativo rete- Infrastruttura costruzione" stante la necessità di ottenere autorizzazioni da privati. La società imputa dunque la mancata esecuzione della prestazione a problemi di natura tecnica, ma non fornisce la prova di tali impedimenti, come elemento di esclusione della propria responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del Codice civile, richiamate peraltro dal comma 1, del sopra citato articolo 9, delle C.G.A., producendo ad esempio le richieste di autorizzazione ai privati. La medesima non ha prodotto alcuna relazione/perizia tecnica sullo stato dei luoghi, e non ha fornito prova delle attività eventualmente svolte per risolvere gli ostacoli amministrativi o tecnici riscontrati.

La resistente è peraltro censurabile anche sotto il profilo dell'omesso onere informativo, atteso che non risulta che abbia provveduto a comunicare all'istante quanto stesso accadendo. Tale condotta viola le norme previste dal Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale. E' altresì palesemente in contrasto con i

principi di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche e di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove si afferma che l'operatore deve informare gli utenti delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni. La società infatti non ha allegato alcun documento che attesti l'informativa resa all'utente successivamente alla richiesta di trasloco del 5 aprile 2019, in merito alle problematiche rilevate, il quale ultimo a riprova di non essere venuto a conoscenza degli impedimenti tecnici relativi al trasloco della linea, ha richiesto al Co.re.com. un provvedimento temporaneo. Invero essa ha prodotto solo una schermata relativa alle attività svolte dopo l'apertura del procedimento ex art. 5 del Regolamento da cui si evince che l'esecuzione del trasloco è stata sospesa il 12 luglio per la necessità di ottenere l'autorizzazione di privati per il passaggio di un cavetto su un edificio limitrofo a quello dell'utente, informato di tale circostanza in quanto presente al sopralluogo.

Alla luce di tutto ciò, deve dunque essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS in relazione al periodo intercorrente dal giorno 5 aprile 2019 (data del rinnovo della richiesta di trasloco, cui aggiungere i 10 gg. previsti per l'evasione della stessa da parte dell'operatore) fino al giorno 12 luglio 2019 (data in cui l'istante è stato informato degli impedimenti tecnici). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 88 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo dell'importo di euro 660,00(seicentosessanta/00) per il ritardato trasloco della linea voce così calcolato $88 \times 7,50 = 660$ Euro.

Parimenti dovrà corrispondere un indennizzo per il ritardato trasloco della linea Adsl pari ad € 660,00 (seicentosessanta/00), così calcolato $88 \times 7,50 = 660$ Euro, in riferimento al medesimo periodo.

Deve invece essere rigettata la richiesta dell'istante di rimborso (ovvero storno in caso di mancato pagamento) degli importi fatturati da marzo 2018 sino al trasloco della linea, in quanto non vi è prova di mancata fruizione dei servizi e non vi sono reclami relativi alla contestazione degli importi ritenuti illegittimi.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim XXX (Kena Mobile) è tenuta a liquidare al Sig. Bua XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 660,00

(seicentosessanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco della linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 660,00 (seicentosessanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco della linea internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT