



DELIBERA N. 26/2022

(GU14/368245/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 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 e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 18/12/2020 acquisita con protocollo n. 0537687 del 18/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 14.12.2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 18.12.2020 con cui lamenta nei confronti della società Tim il mancato trasloco della linea fissa, la sospensione del servizio fonia ed internet e la perdita di numerazione. Questi i fatti rinortati: “l’utente per la propria utenza telefonica residenziale, ubicata in [REDACTED] alla Via [REDACTED], contraddistinta dal nr.



██████████, della quale beneficia(va) unitamente alla propria famiglia, aveva aderito ad una offerta TIM, in abbonamento mensile, comprensiva di internet ADSL e fonia. In data 19 luglio 2019 in occasione dell'imminente cambio di abitazione da ██████████ ██████████ in Via ██████████ a ██████████, in Via ██████████ il Sig. ██████████, dopo ampio confronto intercorso con gli uffici del convenuto Operatore, concordava con la TIM di effettuare il trasloco della propria linea telefonica, sopra identificata, dalla precedente abitazione a quella attuale. Tuttavia, la TIM SPA, nonostante l'impegno assunto, non provvedeva, nei mesi successivi, a realizzare il trasloco della riferita utenza telefonica presso la nuova abitazione del Sig. ██████████ ubicata a ██████████, alla Via ██████████. A siffatta condotta inadempiente facevano, pertanto, seguito reiterati e costanti solleciti da parte dell'utente, i quali rimanevano senza riscontro e privi di conclusione, tant'è che, ad oggi, il trasloco della linea telefonica in commento non è ancora avvenuto. Pertanto, dal giorno 19 luglio 2019, l'odierno istante è rimasto in assenza di qualsivoglia spiegazione da parte della TIM SPA completamente privo della linea telefonica, del servizio di fonia e di qualsivoglia collegamento alla rete internet. Si evidenzia, altresì, che l'omesso trasloco dell'utenza telefonica e l'assenza di ripristino della propria numerazione e dei servizi connessi presso il nuovo indirizzo di residenza ha comportato una grave compromissione delle relazioni sociali per l'utente e la propria famiglia, i quali non possono più essere contattati sul numero telefonico, che utilizzavano da più di 10 anni. Da ultimo, l'utente, in seguito a contatti intervenuti con i call-center della TIM, è venuto a conoscenza che la propria numerazione sarebbe andata irrimediabilmente persa con impossibilità di ripristino". Per tali motivi richiede: "1) Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nel TRASLOCO dell'utenza telefonica dal giorno 19.07.2019 e sino all'effettivo trasloco e/o alla definizione della controversia; 2) Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione/interruzione del servizio FONIA dal giorno 19.07.2019 e sino all'effettivo trasloco e/o alla definizione della controversia; 3) Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione/ interruzione del servizio INTERNET dal giorno 19.07.2019 e sino all'effettivo trasloco e/o alla definizione della controversia; 4) Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della utenza telefonica, pari a più di 10 anni di pregressa titolarità (dall'anno 2009), dovuto in ipotesi di perdita della numerazione in argomento; 5) Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo nella risposta al RECLAMO del 06.08.2019 e 20.11.2019. L'utente ha depositato i seguenti documenti: 1) reclamo alla Tim a mezzo pec del 21.11.2019 per omesso trasloco; 2) schermata tim; 3) bollettino di pagamento di €. 45,91 dell'11.08.19 relativo alla fattura ██████████; 4) schermata in cui si evidenzia che il 02.09.19 il cliente sollecita trasloco con cambio offerta presso l'abitazione di ██████████; 5) sms segnalazione Tim del 06.08.19; 6) condizioni generali di abbonamento. Parte istante ha replicato alla memoria della TIM con il deposito di controdeduzioni, in cui ribadendo la propria ricostruzione dei fatti contesta, punto per punto, quanto dedotto dall'operatore, sostenendo che l'irreperibilità del cliente è stata causata dalla negligenza dell'operatore che avrebbe contattato numeri telefonici non appartenenti al Sig. ██████████. Anche le ulteriori comunicazioni sarebbero state inviate al vecchio indirizzo e pertanto mai ricevute. In merito alla presunta morosità, questa sarebbe stata prodotta a seguito dell'inadempimento della Tim che non ha più fornito le prestazioni dovute.



2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 15.09.2021, la parte resistente ha chiesto il rigetto delle domande avversarie, in quanto infondate in fatto e in diritto e non provate. L'operatore convenuto ritiene insussistente qualsivoglia propria responsabilità contrattuale, poiché il mancato trasloco sarebbe stato determinato dall'irreperibilità del cliente, né l'operatore avrebbe mai ricevuto segnalazioni e/o reclami nel periodo oggetto di contestazione, né il cliente ha mai proceduto a richiedere un provvedimento d'urgenza per la riattivazione. Infine, la cessazione della linea, a cui è seguita la risoluzione contrattuale, sarebbe avvenuta esclusivamente a causa della morosità dell'utente. La Tim ribadisce che "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che il fax del 19.07.19 inviato dall'istante riguardava una richiesta di disdetta e non di trasloco linea (vedi allegato 1). In data 06.08.2019 viene emesso ordine di trasloco annullato in via definitiva il 27.08.2019 per irreperibilità del cliente. A seguito di emissione di ordine di trasloco del 06.08.19 il cliente, continuando a non rispondere ai tentativi di contatto di operatori e tecnici, (vedi la schermata originale del percorso di trasloco) ha procurato da se l'annullamento dell'OL. Successivamente non ci sono state immediate nuove richieste di trasloco e, nel frattempo, si è andata evidenziando una morosità che non consentiva più di emettere l'ordine, come da procedura. Nonostante i solleciti di pagamento e la lettera di risoluzione contrattuale, il cliente non assolveva a saldare i conti in sospeso sino a quando non è sopraggiunta la cessazione per morosità; ragion per cui l'istante non può neanche richiedere indennizzo per la perdita della numerazione non avvenuta per cause imputabili a Tim. Si precisa che, come previsto da CGA, rimanendo nell'abitazione primaria attiva e funzionante, sia la linea in fase di trasloco, che le fatture sono da considerarsi correttamente emesse ed esigibili. La linea telefonica presso il vecchio indirizzo viene disattivata solo al momento dell'attivazione della linea presso il nuovo indirizzo indicato dal cliente, con la conseguenza che esso potrà utilizzare i servizi attivi sulla sua linea telefonica senza soluzione di continuità. Analogamente, anche la fatturazione del canone e dei servizi attivi sulla linea telefonica è proseguita senza soluzione di continuità. La linea risulta sospesa per morosità dall'11.11.2019 dopo un sollecito di pagamento del 23.10.2019., ed in data 29.11.2019 viene inviata lettera di risoluzione contrattuale; allo stato, è presente una morosità di € 454,37.

3. Motivazione della decisione

Dalla documentazione allegata in atti, si evince che l'istante in data 19.07.19 ha richiesto la disdetta dell'utenza, oggetto della presente controversia "causa trasloco". Si presume pertanto che il trasloco sia stato richiesto successivamente a tale data. In realtà non è stato possibile stabilire con certezza l'esatto giorno in cui l'utente ha richiesto il trasloco della linea fissa presso il nuovo appartamento di [REDACTED] poiché nulla è stato depositato in merito e ciò è particolarmente importante, in quanto a tale richiesta segue la disdetta. Inoltre, non è stata data alcuna prova di quando è avvenuto l'effettivo trasferimento presso la nuova residenza, tenuto conto che un evento del genere solitamente non si esaurisce in un solo giorno. Pertanto, si prende come riferimento la



data riportata dall'operatore vale a dire il 06.08.19. Dalla schermata depositata dalla stessa parte istante si evince che il 31.07.2019 la Tim dà atto della cessazione della linea – sia fonia che internet – e che il 7 agosto 2019 vengono fornite al cliente informazioni circa il trasloco. Al contrario di ciò che è riportato nelle controdeduzioni dell'istante, l'operatore il 31 luglio registra una cessazione della linea – dopo circa mezz'ora - successiva alla richiesta “trasloco standard”. Infatti, alla data del 06.08.2019 si legge “segnalazione disservizi VDSL Alice Phibra Voip” inviato all'assistenza tecnica ed il messaggio Tim depositato conferma che l'utente viene invitato a contattare il servizio 187 - informazioni amministrative e commerciali e non l'assistenza tecnica. Il 13 agosto 2019 si evince che ci sarebbe dovuta essere un'attivazione, ma il cliente risulta irreperibile – con PDA trovata chiusa – ed il 21 agosto 2019 è riportato un rifiuto di intervento. Solo il 2 settembre si attesta un sollecito per il trasloco con contatto ad un numero di cellulare differente da quello indicato in precedenza. In merito alla presunta irreperibilità del Sig. [REDACTED], in realtà questi risulta irreperibile sulla linea fissa già alla data del 19 luglio, laddove si presume disponesse ancora di quel numero, come dimostrato dal fax di richiesta disdetta. Sembra, infatti, improbabile che lo stesso giorno in cui invia richiesta di disdetta della linea, il Sig. [REDACTED] avesse già “in precedenza lasciato l'immobile”. In relazione poi all'utenza mobile non si comprende come la Tim abbia potuto inviare un messaggio regolarmente ricevuto il 6 agosto 2019 – agli atti – e poi il 2 settembre 2019 ricevere una segnalazione che il numero di cellulare fosse sbagliato. Tra l'altro l'utente, che per il cellulare utilizza un differente operatore, avrebbe dovuto nell'immediato comunicare alla Tim il numero dove essere rintracciato. Anche di questa circostanza l'utente non dà alcuna prova, avendo dovuto dimostrare che la numerazione [REDACTED] a quella data non gli apparteneva ovvero non ne era mai stato titolare. Pertanto, si ritiene valida la ricostruzione dell'operatore che – come da schermata depositata – in data 23.08.19 ha annullato l'ordine di trasloco per irreperibilità del cliente. Tanto premesso ai fini della decisione la data cui fare riferimento per valutare le doglianze dell'istante è il 02.09.19. A tal proposito si riscontra che l'operatore, pur avendo ricevuto una richiesta di trasloco, non abbia provveduto, né ad effettuarla, né abbia fornito alcun riscontro in tal senso. Occorre rilevare ancora la comunicazione agli atti di sollecito del pagamento della morosità, con conseguente risoluzione contrattuale, risulta inviata ad un indirizzo errato, e precisamente in Via [REDACTED] e non in [REDACTED]. Pertanto, non è giustificata la perdita di numerazione per ogni anno di precedente utilizzo, in tal caso per almeno dieci anni dal 2009, come in atti, con conseguente riconoscimento dell'indennizzo ex art. 10 della delibera Agcom – Allegato A – n. 347/18/Cons. per un totale di euro 1000,00 (mille). Inoltre, essendo la pec del legale datata 21.11.19 il reclamo si considera regolarmente avvenuto nei tre mesi previsti dall'art. 14 comma 4 Allegato A delibera 347/18/CONS. Gli Operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le situazioni oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili al gestore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da propria colpa, fornendo altresì la prova di aver informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento



dell'obbligazione. In base a tali principi spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di trasloco del 02.09 ovvero provare di aver rispettato i propri oneri informativi circa l'impossibilità di attuazione della richiesta stessa con le relative motivazioni. Tanto premesso, tenuto conto della documentazione depositata dalle parti, si riconosce un indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza pari ad €. 677,5 per servizio voce - 7,50 euro x n. 89 giorni (dal 02.09.2019 e sino al 30.11.2019), come da Regolamento Indennizzi di cui all'art. 4 della delibera Agcom Allegato A - 347/18/CONS – a cui si aggiungono €. 677,50 – euro 7,50 x 89 giorni (dal 02.09.2019 e sino al 30.11.19) per il servizio Internet, nonché la ingiustificata perdita della numerazione ut supra per un indennizzo di 100 euro x n.10 anni pari a 1.000,00 (mille,00) per un importo complessivo pari ad €. 2.355,00. In merito all'indennizzo per mancata risposta al reclamo – ex art. 12 Allegato A delibera 347/18/CONS tale richiesta non risulta accoglibile, in quanto assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo relativo alla domanda principale. Le restanti richieste non possono essere accolte, poiché non provate in atti. Per ciò che concerne il diritto al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali, la valutazione è rimessa unicamente al giudice ordinario a cui andrà rivolta la domanda;

DELIBERA

Articolo 1

1. La TIM S.P.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo totale, per i motivi in premessa, pari ad €. 2.355,00 (duemilatrecentocinquantacinque,00) mediante bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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.

4. 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 DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco