



DELIBERA N. 54/19/22

(GU14/141429/2019)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/03/2022;

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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/06/2019 acquisita con protocollo n. 0280284 del 26/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

**RELATORE del Comitato Avv.** [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

l’istante, intestatario di utenza fissa n. [REDACTED] per i servizi fonia e dati fornita da TIM S.p.A., all’esito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo, ha presentato istanza di definizione con la quale lamenta che in data 08/08/2018 richiedeva all’Operatore il trasloco dell’utenza e di entrambi i servizi dall’indirizzo sito in [REDACTED] alla Via [REDACTED] al suo nuovo indirizzo



sito in [REDACTED] alla Via [REDACTED] cui seguiva la presa in carico della richiesta da parte del Gestore ma mai il completamento della procedura di trasloco. A riprova della la presa in carico della pratica, evidenzia che nel mese di settembre 2018 TIM attivava il numero provvisorio [REDACTED] il quale, tuttavia, sin da subito risultava completamente disservito e ciò almeno sino al 20/11/2018 (data di presentazione dell'istanza di conciliazione recante UG/141429/19). Lamenta, altresì, che successivamente il numero provvisorio veniva disattivato dall'Operatore e con esso anche il numero principale ([REDACTED]) detenuto da oltre 10 anni dall'istante. Oppone ancora che, inoltrato formale reclamo a mezzo fax il 12/12/2018, anche lo stesso non è stato riscontrato. Alla luce di quanto sopra, chiede, pertanto che l'Operatore fornisca prova dell'informativa al cliente circa i tempi di realizzazione dell'impianto, mai fornita all'utente nonché: 1) Indennizzo per mancato trasloco dei servizi da agosto 2018 a giugno 2019; 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo; 3) Indennizzo per perdita della numerazione detenuta da oltre 10 anni. Il tutto per l'importo complessivo di €. 6.000,00 Tali richieste venivano integrate e parzialmente modificate con la memoria di replica.

## 2. La posizione dell'operatore

L'Operatore, nell'ambito di questa procedura, ha prodotto memoria a suo favore nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del regolamento Allegato A alla delibera 353/19/CONS. con la quale, in fatto, ha eccepito che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'istante in data 08.08.2018 chiedeva il trasloco dell'utenza telefonica in contestazione, ma poiché il cliente aveva una consistenza fibra non traslocabile, con una lettera interlocutoria del 20/08/2018 veniva invitato a contattare il 187. Sosteneva, ancora, che in data 16.08.2018, come da accordi con l'utente, veniva emesso OL di cessazione dell'utenza in contestazione ed OL di attivazione di nuova linea telefonica n. [REDACTED], espletata in data 27.09.2018. Il 18/10/2018, infine, venne emessa una conversione in Tim Connect Fibra Gold espletata il 20/11/2018, a seguito della quale, come da normativa vigente, all'utente sono state inviate le condizioni contrattuali ed economiche delle offerte attivate sulla linea telefonica, in cui erano indicate anche le modalità per poter esercitare il diritto di recesso in caso di attivazione non richiesta, evenienza che non ebbe a verificarsi. Per ciò che concerne il reclamo proposto dall'istante in data 12/12/2018 attraverso l'Associazione Consumatori circa la mancata cessazione dell'utenza n. [REDACTED] ne ha sottolineato l'avvenuto accoglimento da parte del Gestore con cessazione del n. [REDACTED] in data 09/01/2019 ed emissione di nota di credito totale a storno delle fatture [REDACTED] / [REDACTED]. Quanto al disservizio che ebbe ad interessare il numero [REDACTED] (anch'esso oggetto del reclamo del 12/12/2018), ha obiettato che negli applicativi Telecom Italia è presente una richiesta di assistenza tecnica del 10/10/2018 chiusa con cod. non rimborsabile, in quanto il tecnico ebbe a riscontrare il perfetto funzionamento della linea telefonica. Sul mancato trasloco della linea Fibra, inoltre, il Gestore ha richiamato la Welcome Letter del 14/03/2016, corredata delle condizioni contrattuali dell'offerta Fibra, opponendo che all'art. 8 delle citate CGA il cliente sarebbe stato informato della mancata possibilità di effettuare il trasloco e che, pertanto, sia la richiesta di indennizzo per mancato trasloco



che quella di indennizzo per la perdita della numerazione sono infondate. Ha opposto, infine, che l'unico reclamo proposto dall'utente (del 12/12/2018) è stato tempestivamente riscontrato in data 11/01/2019 e accolto con cessazione della linea [REDACTED] ed emissione corretta delle note di credito a storno delle fatture di € 79,12 e € 78,68. A suo dire, inoltre, l'utente non avrebbe presentato alcun reclamo scritto e/o telefonico in merito alla perdita della numerazione ed all'attivazione di una nuova linea telefonica e, sul punto, ha richiamato l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons. Non ravvedendosi, dunque, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, ha insistito per il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in fatto e in diritto. Alla presente memoria replicava compitamente l'utente, ribadendo i fatti già esposti nel Formulario e obiettando di non essere mai stato informato dal Gestore telefonico della impossibilità di traslocare la linea. In merito alle Condizioni Generali di contratto versate nel fascicolo documentale dalla TIM S.p.A. sosteneva che, al caso in esame, devono intendersi applicabili le CGA del 2018 (cioè quelle dell'anno in cui ebbero a verificarsi i fatti), che all'art. 8 co 6 testualmente prevedono: "Ove tecnicamente compatibile, è prevista nell'ambito del Servizio la possibilità di cambio numero telefonico, trasloco e subentro". Il tutto con l'effetto che, nella vicenda in trattazione, il trasloco era possibile in quanto la compatibilità tecnica è supportata dal fatto che il nuovo numero provvisorio veniva attivato come una fibra e quindi non era necessario alcun intervento tecnico aggiuntivo. Insisteva, dunque, per il riconoscimento: 1) dell'indennizzo per mancato trasloco dell'utenza, 2) dell'indennizzo per la perdita della numerazione che l'utente ha subito in conseguenza del mancato trasloco 3) lo storno delle fatture emesse per un servizio mai fruito. Reiterava, in ultimo, la richiesta di esibizione dell'avvenuta informativa inviata al cliente circa i tempi di attivazione del servizio, in assenza della quale chiedeva riconoscersi: 4) l'indennizzo per carenza di oneri informativi.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED], le richieste formulate dalla parte, così come da ultimo riproposte nelle repliche, meritano parziale accoglimento per i motivi di seguito specificati. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e si configura debitamente documentata e provata. L'istante, infatti, si è fatto carico di allegare al fascicolo documentale copia della richiesta di trasloco dell'utenza n. ([REDACTED] inoltrata alla TIM S.p.a. l'08/08/18, copia del reclamo pec del 12/12/18, copia delle fatture pagate al Gestore telefonico a far data 2003 (a riprova della titolarità ultradecennale della numerazione) e delle fatture di cui chiede lo storno. Anche l'Operatore, dal canto suo, ha prodotto documentazione che, tuttavia, appare incompleta e non in grado di provare la ricostruzione dei fatti resa nella memoria difensiva. A detta di TIM S.p.A., infatti, il trasloco dell'utenza n. [REDACTED] richiesto in data 08.08.2018 non poteva essere effettuato poiché il cliente aveva una consistenza fibra non traslocabile e, pertanto, con una lettera interlocutoria del 20/08/2018 il cliente veniva invitato a contattare il 187 (vista l'impossibilità di rintracciarlo telefonicamente).



L'Operatore sostiene, altresì, che - in data 16.08.2018 - come da accordi con l'utente, veniva emesso OL di cessazione dell'utenza in contestazione ed OL di attivazione di una nuova linea telefonica n. [REDACTED], espletata in data 27.09.2018, cui seguiva, in data 18/10/2018, la conversione in Tim Connect Fibra Gold espletata il 20/11/2018. La cronologia degli eventi, però, rende inverosimile la ricostruzione resa dall'Operatore, in quanto l'OL di cessazione dell'utenza e di attivazione della nuova linea telefonica emessi il 16/08/18 sono antecedenti alla data di presunta redazione della lettera interlocutoria del 20/08/2018. Tanto induce a ritenere che, alla data del 16/08/18, il Gestore emise gli OL di cessazione della vecchia utenza e di attivazione della nuova utenza senza aver ottenuto alcun preventivo assenso dalla parte. Diversamente non avrebbe avuto la necessità, quattro giorni dopo (il 20/08/18), di inoltrare la lettera interlocutoria. Lettera rispetto alla quale non è stata fornita prova della ricezione da parte dell'utente e nella quale, peraltro, non si fa riferimento alla non traslocabilità della numerazione né a qualsivoglia problematica tecnica, con conseguente violazione anche degli oneri informativi che gravavano in un caso del genere sul Gestore. In data 27/09/2018 veniva attivata la nuova linea telefonica [REDACTED], che l'istante sostiene essere stato presentato come un numero provvisorio, in attesa del trasloco del suo vecchio numero [REDACTED]. Circostanza della quale non vi è motivo di dubitare, non fosse altro perché alcuna informativa più dettagliata risulta inoltrata all'utente se non la Welcome Letter del 01/10/2018 che non risulta sottoscritta dall'utente e rispetto alla quale non è documentata in atti neanche la sua effettiva ricezione. In data 18/10/2018 veniva disposta la conversione in Tim Connect Fibra Gold dell'utenza [REDACTED], espletata il 20/11/2018. Al fine di suffragare la tesi della correttezza del proprio operato, è da rilevare che TIM S.p.A. ha opposto che, a seguito di tale attivazione all'utente sono state inviate, come da normativa vigente, le condizioni contrattuali ed economiche delle offerte attivate sulla linea telefonica, in cui erano indicate anche le modalità per poter esercitare il diritto di recesso in caso di attivazione non richiesta che tale diritto non è mai stato esercitato. Anche tale assunto, tuttavia, non risulta provato, in quanto anche questa modulistica, seppur intestata al Sig. [REDACTED], è carente della sua sottoscrizione e di una qualunque certificazione attestante la effettiva ricezione da parte del cliente. L'ipotetico diritto di recesso rispetto all'attivazione del nuovo numero, quindi, mai avrebbe potuto essere esercitato dall'utente in quanto non è stato provato che lo stesso sia stato informato sul punto. Per le medesime ragioni deve ritenersi non provata anche la tesi secondo cui il Gestore avrebbe informato l'utente dell'impossibilità di trasloco della linea Fibra sin dal 2016 con Welcome Letter del 14/03/2016 (anch'essa non sottoscritta e carente della prova di ricezione da parte del cliente). Ebbene, già tanto è sufficiente per ritenere fondata la richiesta di indennizzo per mancato trasloco dell'utenza, in quanto ove anche impossibile da realizzare per ragioni tecniche e/o non prevista come da CGA, il Gestore non ha ottemperato agli oneri informativi nei riguardi del cliente cui era tenuto. Ciò anche alla luce del fatto che, per stessa ammissione del Gestore, la richiesta venne regolarmente presa in carico in data 16/08/18 e a tale azione non è seguita alcuna comunicazione formale della impossibilità di portare a termine il trasloco. Si aggiunge che la TIM Sp.A. non si è fatta carico di depositare neanche la documentazione inerente la richiesta di trasloco (seppur richiesta dall'istante), dalla quale evincere i tempi previsti per il



completamento del trasloco. Infine non si può omettere di sottolineare che la fondatezza della richiesta di indennizzo trova conferma per fatti concludenti nello stesso riscontro dato dall'Operatore al reclamo proposto dall'istante in data 12/12/18, ove riconosce l'errore e si scusa nei seguenti termini: "in merito alla segnalazione in oggetto, dalle verifiche effettuate abbiamo riscontrato la fondatezza di quanto evidenziato dal Vostro associato. Nello scusarci per quanto accaduto, Vi confermiamo di aver provveduto alla cessazione della linea [REDACTED] ed all'annullamento delle fatture n. [REDACTED] e [REDACTED]". Ne deriva, pertanto, che la condotta tenuta dal Gestore è da considerarsi illegittima, con conseguente diritto dell'utente, ai sensi dell'art. 4 comma 1 in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 del Regolamento Indennizzi, al riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 7,50 per ciascun giorno di ritardo/mancata effettuazione del trasloco dell'utenza n. [REDACTED] e per mancato rispetto degli oneri informativi nei riguardi del cliente. Atteso che agli atti non è stata depositata dall'Operatore la documentazione inerente la richiesta di trasloco (nello specifico modulo di trasloco con l'indicazione dei tempi di realizzazione), il dies a quo per il calcolo dell'indennizzo lo si deve far decorrere (sulla base delle CGA in essere al momento della richiesta di trasloco – art. 9 ) dal decimo giorno successivo alla presa in carico della richiesta e cioè dal 26/08/2018 (data entro la quale avrebbe dovuto perfezionarsi il trasloco), mentre il termine finale coincide con la data di cessazione dell'utenza, ovvero il 07/01/2019 (come si evince dalla fattura n. [REDACTED] del 01/02/2019). L'indennizzo viene pertanto così determinato: giorni 135 x euro 7,50/die = euro 1.012,50 (milledodici/50) che l'Operatore sarà tenuto a versare in favore della parte, nel termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto, mediante bonifico bancario/assegno circolare. Il tutto in accoglimento della domanda 1) di cui all'istanza. Egualmente merita accoglimento, per tutto quanto in precedenza rappresentato, la richiesta di indennizzo di cui al punto 2) delle repliche per la perdita del numero in uso [REDACTED] in uso all'istante da oltre 15 anni. La circostanza, infatti, non risulta contestata dall'Operatore e non vi è dubbio che la perdita della numerazione è stata il frutto della gestione approssimativa della pratica di trasloco dell'utenza. Né, d'altro canto, l'Operatore ha fornito elementi probanti in grado di dimostrare che l'utente sia stato reso edotto della impossibilità di traslocare il numero in suo possesso e della conseguente perdita dello stesso. L'art. 10 del Regolamento indennizzi, infatti, sul punto dispone che: "Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500". Nel caso in esame il numero di cui si discute era stato attribuito al cliente in data 08/11/1990, come si evince dalla fattura n. RT [REDACTED] del 04/07/2018. Ai sensi dell'art. 10 della Del. 347/18/CONS, pertanto, deve riconoscersi in favore della parte l'indennizzo per la perdita della titolarità del numero telefonico [REDACTED], per l'importo complessivo (trattandosi di numerazione in suo possesso da oltre 15 anni) di €. 1.500,00 (millecinquecento/00) che l'Operatore sarà tenuto a versare in favore della parte, nel termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto, mediante bonifico bancario/assegno circolare. Con la medesima richiesta di cui al punto 2) della memoria di replica l'istante ha insistito per lo storno/rimborso delle fatture emesse dall'Operatore e relative a un servizio non fruito. Tale richiesta può essere accolta



solo parzialmente, e cioè per la fattura n. [REDACTED] del 07/05/19 limitatamente agli importi addebitati, con riferimento all'utenza cessata, per i mesi di ottobre 2018 (€. 17,99 + 58,30 = 75,29) e gennaio 2019 (€. 17,99 + 64,59 = 82,58) per un totale di €. 157,87 oltre IVA e per la fattura n. [REDACTED] del 06/02/2019 limitatamente all'importo dovuto per l'utenza cessata per il mese di Gennaio 2019 ( €. 8,27 + 2,44 + 2,44) per un totale di €. 13,11 oltre IVA, atteso che la residua somma di €. 485,73 risulta richiesta dal Gestore quale "Addebito televisore 27 rate residue" e non risulta agli atti che lo stesso sia stato restituito o diversamente saldato dall'utente. Quanto alle fatture anche versate in atti n. [REDACTED] del 04/07/2018 e n. [REDACTED] del 01/11/2018, posto che non sono inserite tra quelle di cui si chiede il rimborso, è da sottolineare per completezza che la prima non è da stornare/rimborsare in quanto relativa a periodo antecedente alla richiesta di trasloco e la seconda si riferisce all'utenza n. [REDACTED]. Entrambe, peraltro, sono state allegare in modo incompleto, risultando depositata solo la prima pagina. Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per carenza di oneri informativi di cui al punto 3) delle repliche, in quanto è da ritenersi assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per mancato trasloco dell'utenza n. [REDACTED]. Egualmente non merita accoglimento la richiesta di cui al punto 4) concernente la liquidazione delle spese di procedura, poiché la presente procedura è a titolo gratuito e, in ogni caso, non risultano documentati in atti eventuali spese sostenute dall'utente. In ultimo, è da sottolineare che priva di fondamento è l'eccezione formulata da TIM S.p.A., in merito al fatto che l'utente non avrebbe presentato alcun reclamo scritto e/o telefonico relativo alla perdita della numerazione e all'attivazione di una nuova linea telefonica. Dal tenore del fax inoltrato in data 12/12/18 i predetti motivi di doglianza risultano evidenti, in assenza di debita informativa inerente l'impossibilità di effettuare il trasloco, inoltre, il reclamo è da considerarsi tempestivo anche ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 26/06/2019, è tenuto a corrispondere, per i motivi in premessa, l'importo complessivo di €. 2.512,50 (duemilacinquecentododici,50) mediante bonifico o assegno circolare all'istante nel termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto. L'operatore TIM S.p.A. è tenuto, altresì, per la fattura n. [REDACTED] del 07/05/19 a stornare gli importi addebitati (con riferimento all'utenza cessata) per i mesi di ottobre 2018 (€. 17,99 + 58,30 = euro 75,29) e gennaio 2019 (€. 17,99 + 64,59 = euro 82,58) per un totale di €. 157,87, oltre IVA e per la fattura n. [REDACTED] del 06/02/2019 a stornare l'importo dovuto per l'utenza cessata per il mese di Gennaio 2019 (€. 8,27 + 2,44 + 2,44) per un totale di €. 13,11, oltre IVA. Ogni altra richiesta di indennizzo 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.

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

