

**DELIBERA N. 45/2019**

**XXX / TIM SPA  
(GU14/56377/2018)**

**Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 5 giugno 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, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX del 10/12/2018 acquisita con protocollo n. 0224547 del 10/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 10 dicembre 2018, l'istante ha rappresentato quanto segue. A fronte della richiesta di trasloco dei servizi voce e dati sull'utenza n. XXX (da XXX in XXX), effettuata in data 3 gennaio 2018, TIM non provvedeva tempestivamente. Le operazioni di trasloco si concludevano solamente in data 28/02/2018 e dal 03/01/2018 al 28/02/2018 l'utente subiva l'interruzione dei servizi voce e adsl. Tale disservizio, secondo quanto confermato dallo stesso Servizio Clienti di TIM, era imputabile allo stesso operatore telefonico. L'istante provvedeva ad effettuare segnalazioni sia telefoniche (aprendo i seguenti ticket: Segnalazione n° XXX del 11.01.2018 - Segnalazione n° XXX del 13.01.2018 Segnalazione n° XXX del 30.01.2018 - Segnalazione n° XXX del 02.02.2018) sia per iscritto (con PEC del 21 marzo 2018). Sulla base di quanto dichiarato, l'utente formula le seguenti richieste: 1. Indennizzo per il ritardo nel trasloco dei servizi voce e adsl relativamente al periodo 03/01/2018 al 28/02/2018, per complessivi € 840,00; 2. storno delle fatture emesse per il periodo interessato dal disservizio; 3. indennizzo per mancata risposta ai reclami, pari a € 2,50 al giorno dal 21/03/2018 (data di invio del reclamo scritto), fino all'udienza di conciliazione, per un importo totale di euro 300,00; 4. rimborso delle spese di procedura.

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

Nella memoria ritualmente depositata TIM ha dichiarato quanto segue: "Preliminarmente occorre evidenziare la genericità e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della domanda formulata dall'utente. Infatti, controparte non assolve in alcun modo l'onere probatorio che inconfutabilmente gli compete, non documentando alcunché e soprattutto non producendo neppure un reclamo inviato a Tim circa le doglianze oggi lamentate. Sulla mancanza di elementi probatori nell'istanza è intervenuto anche il Corecom Lazio con la Delibera n. 37/11, stabilendo che: "La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente. Con riferimento al caso di specie, per ottenere il riconoscimento di un indennizzo per asserito ritardo nel trasloco della linea, l'utente avrebbe dovuto quantomeno produrre la richiesta di trasloco della linea". Oltre che non provate, come sopra accennato, le doglianze avversarie sono totalmente infondate. Bisogna specificare che l'art 14 delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio ADSL prevede che: "In caso di trasloco dell'utenza o di richiesta di cambio numero da parte del Cliente, TIM garantisce la continuità del Servizio compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede nel caso in cui ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente". Problemi che si sono verificati nel caso specifico e, infatti, in seguito all'avviso da parte Tim circa l'impossibilità di traslocare la linea per l'indisponibilità tecnica, l'utente procedeva alla rinuncia dell'offerta Smart, permettendo così all'odierna convenuta di poter gestire correttamente la richiesta di trasloco. In merito non sarà inutile rilevare, inoltre, che per quanto riguarda l'ADSL, le relative Condizioni generali,

non prevedono alcun termine per l'esecuzione del trasloco. Occorre inoltre sottolineare che, contrariamente a quanto sostenuto da controparte, detto trasloco è stato eseguito da Tim in data 13.2.2018, così come risulta dalla relativa comunicazione inviata dal gestore telefonico. Da quanto sopra esposto appare quindi del tutto evidente che alcuna responsabilità può essere addebitabile a Tim SpA per i fatti oggetto del presente procedimento. In ogni caso, nonostante ci siano stati dei problemi tecnici non imputabili alla volontà del gestore, quest'ultimo ha comunque riconosciuto in favore della XXX l'importo di € 171,60 visibile sulla Fattura Giugno 18 e rimborsato con assegno, incassato dall'istante in data 13.08.18. [...] La XXX si duole inoltre del mancato riscontro al reclamo e pertanto chiede un indennizzo pari ad € 300,00. Ebbene, tale richiesta non potrà trovare accoglimento in quanto Tim ha correttamente riscontrato il reclamo presentato dall'utente così come si evince dal documento che si produce. In ragione di quanto sopra esposto e dedotto, si rileva come Tim non potrà che essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità”.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, le richieste dell'utente possono trovare accoglimento solo parziale per le motivazioni che seguono. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per ritardo nel trasloco dei servizi voce e adsl va innanzitutto rammentato che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n.179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom e dei Corecom delegati, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Nel caso in esame, va innanzitutto rilevato che sebbene l'utente non abbia assolto al proprio onere probatorio, di depositare il contratto sottoscritto con Telecom atto a dimostrare un rapporto pattizio tra le parti, nonché la documentazione attestante la richiesta di trasloco della linea de quo, tali circostanze sono ammesse dal gestore e quindi possono ritenersi pacifiche. Per quanto riguarda la condotta di Telecom, dai fatti

riportati dalle parti si può affermare che a fronte delle segnalazioni telefoniche effettuate dall'utente (Segnalazione n° XXX del 11.01.2018 - Segnalazione n° XXX del 13.01.2018 Segnalazione n° XXX del 30.01.2018 - Segnalazione n° XXX del 02.02.2018) TIM avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per rimuovere gli eventuali impedimenti tecnici/amministrativi ed adeguatamente informarne l'utente, come previsto dalla normativa sopra richiamata. Nella memoria ritualmente depositata, tuttavia, TIM si limita ad affermare il verificarsi di non meglio specificati "problemi", cui sarebbe seguito l'avviso all'utente circa l'impossibilità di traslocare la linea per l'indisponibilità tecnica; tale avviso avrebbe indotto l'utente a rinunciare all'offerta Smart, permettendo così all'operatore "di poter gestire correttamente la richiesta di trasloco". Tuttavia, TIM non ha fornito alcun elemento atto a provare le circostanze riportate. TIM, dunque, pur onerata in tal senso in base alle regole in tema di onus probandi, non ha dimostrato di avere conformato la propria condotta a quanto previsto dalla regolazione vigente in materia e può pertanto considerarsi responsabile dei ritardi nel trasloco della linea afferente all'utenza telefonica indicata nell'istanza. Per quanto riguarda la durata del periodo indennizzabile, mentre risulta quale circostanza pacifica (per espressa indicazione di entrambe le parti) l'effettuazione della richiesta di trasloco in data 3 gennaio 2018 (che va dunque indicato come dies a quo), vi è discordanza nella ricostruzione dei fatti ad opera delle parti sulla data di perfezionamento della procedura. Tuttavia, atteso che TIM non fornisce prova della corretta attivazione dei servizi dal 13 febbraio 2018 – prova che sarebbe stata facilmente raggiunta attraverso la produzione del dettaglio del traffico – si ritiene di poter considerare validamente quale dies ad quem del periodo indennizzabile il 28 febbraio 2018, indicato quale data del trasloco dall'utente. Considerati, infine, i 10 giorni previsti dalle condizioni generali di abbonamento Tim per l'attivazione/trasloco della linea, l'istante risulta avere diritto a un indennizzo pari a € 690,00, calcolato moltiplicando il parametro di € 7,50 pro die previsto dall'art. 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, per i due servizi coinvolti nel ritardato trasloco e per complessivi 46 giorni di ritardo. Tuttavia, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti risulta provato il pagamento da parte di TIM in favore della XXX dell'importo di € 171,60, quale "indennizzo previsto per 22 giorni di ritardato trasloco ... richiesto il 03/01/2018 ed effettuato il 13/02/2018" (come indicato nella comunicazione inviata il 24 aprile 2018 da TIM in riscontro al reclamo del 21 marzo 2018) effettuato mediante accredito sulla fattura n. XXX del 4 giugno 2018, l'indennizzo come sopra calcolato andrà diminuito dell'importo già riconosciuto, risultando ridotto a complessivi € 518,40. In merito alla richiesta di storno delle fatture emesse per il periodo interessato dal disservizio nulla può essere disposto poiché l'utente non ha depositato alcuna fattura. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato con PEC del 21 marzo 2018, dalla documentazione prodotta dall'operatore, come poco sopra evidenziato, emerge il riscontro di Tim datato 24 aprile 2018, intervenuto dunque con soli 3 giorni di ritardo rispetto al termine di 30 giorni previsto per la risposta ai reclami dalla Carta dei Servizi TIM 2018. Ne consegue che la XXX avrà diritto a un indennizzo pari ad € 7,50, calcolato moltiplicando il parametro indennitario di € 2,50 previsto dall'art. 12 del c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera

347/18/CONS, per i complessivi 3 giorni di ritardo. Infine, alla luce del comportamento tenuto dalle parti nel corso dell'intera procedura, ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS, si dispone il rimborso di € 50,00 in favore dell'utente per le spese di procedura.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'utente, TIM S.p.a. è tenuta a

1. Corrispondere in favore della XXX la somma di importo pari a € 518,40, a titolo di indennizzo per ritardato trasloco dei servizi voce e Adsl, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
2. Corrispondere in favore della XXX la somma di importo pari a € 7,50, a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. Corrispondere in favore della XXX la somma di importo pari a € 50,00 quale rimborso delle spese di procedura.
4. Si rigetta ogni altra istanza.

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.

Milano, 5 giugno 2019

IL PRESIDENTE