

DELIBERA N. 79/2021

**XXXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/155571/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/10/2021;

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;

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; VISTA la 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 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 26/07/2019 acquisita con protocollo n. 0332080 del 26/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 22/07/2019, la sig.ra XXXXXX presentava, in data 26/07/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tim S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). In particolare, la stessa, riferiva che era titolare di una linea telefonica fissa consumer e del servizio internet presso la sua abitazione sita in Lissone e di aver chiesto il trasloco di entrambi i servizi presso la nuova residenza in Seveso. Nonostante i numerosi reclami sia al 187 che trasmessi a mezzo fax, la linea non è mai stata traslocata e l'Operatore ha invece attivato una nuova utenza con perdita della vecchia numerazione storica. Oltre a quanto sopra, l'istante precisava di aver sempre continuato a ricevere le fatture per la vecchia linea senza poterne usufruire avendo cambiato la residenza. L'utente richiedeva quindi quanto segue: "1) indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS, per il mancato trasloco della linea fissa per un importo pari ad €. 1.192,50 (€. 7,50x159 gg. dal 25/06/2018 al 01/12/2018) ed €. 1.192,50 per il mancato trasloco di internet (€. 7,50x159 gg. dal 25/06/2018 al 01/12/2018) per un importo complessivo di €. 2.385,00; 2) indennizzo ex art. 10 dell'allegato A alla Delibera 347/18/CONS per la perdita di numerazione in possesso dal 2017 € 200,00; 3) indennizzo ex art. 12 dell'allegato A alla Delibera 347/18/CONS per la mancata risposta ai reclami € 300,00; 4) storno di tutte le fatture relative alla numerazione XXXXXX; 5) riconoscimento di ogni eventuale ed ulteriore indennizzo previsto dalla legge", quantificando in totale gli indennizzi richiesti in € 2.885,00. A seguito del deposito delle memorie dell'Operatore, parte istante replicava con delle controdeduzioni contestando tutto quanto precisato nelle stesse, chiarendo di non aver mai ricevuto alcuna esaustiva risposta ai reclami scritti, che le fatture relative alle rate del modem e della tv sono state oggetto di ulteriore conciliazione conclusasi con un accordo tra le parti ed insistendo, infine, per l'accoglimento delle proprie richieste.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata Tim S.p.A. comunicava quanto segue. Il trasloco della linea intestata a parte istante è stato richiesto in data 02/07/2018 e la relativa richiesta, trattandosi di linea fibra, è pervenuta in azienda il 13/07/2018 data in cui è stato emesso l'ordinativo di conversione inversa per permettere il trasloco. Consistendo la procedura richiesta in un trasloco da un paese ad un altro con conseguente cambio di distretto telefonico e precisamente "prefisso con prefisso e centrale diversa rispetto alla vecchia abitazione", è stata attivata una nuova linea sulla quale è stato poi eseguito l'ordinativo di trasloco. In ragione di quanto sopra, il gestore telefonico sosteneva quindi che non si possa parlare di perdita della numerazione. Con riferimento al ritardo nel trasloco l'Operatore sosteneva le Condizioni Generali Fibra non indichino per questa particolare tipologia di linea un termine massimo per la sua esecuzione. Precisava quindi che i diversi tempi di trasloco rispetto ad una normale

linea ISDN dipendano dal fatto che, prima dell'attivazione dell'utenza presso la nuova abitazione, si provvede ad eseguire delle operazioni tecniche (conversione della linea) che non permettono di stabilire delle tempistiche precise essendo quindi normale che si lasci attiva la linea nella vecchia abitazione fino al momento dell'attivazione nella nuova casa. Terminava quindi le sue memorie precisando l'esistenza di una morosità maturata dall'istante pari ad € 1.467,29 e chiarendo che risultavano insolute anche le rate residue sia del modem sia della TV per € 431,76. L'Operatore infine aggiungeva di aver riscontrato i reclami scritti di parte istante. Per tutto quanto esposto, Tim S.p.A. chiedeva il rigetto di tutte le domande proposte nei suoi confronti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si respinge la quinta domanda formulata dall'istante in quanto assolutamente generica. Il soggetto promotore dell'azione deve infatti individuare i profili di contestazione non potendo demandare all'Autorità tale attività essendo compito della stessa pronunciarsi unicamente sulle richieste espresse. Si prende anche atto che tra le parti era insorta una ulteriore controversia conclusa con un accordo e relativa alle rate del modem e della televisione associate a diversa linea non oggetto di contendere e che pertanto tale argomento non potrà essere oggetto della presente decisione. Le ulteriori richieste di parte istante possono invece trovare parziale accoglimento in ragione di quanto di seguito precisato. Con riferimento alla prima domanda di indennizzo per mancato trasloco della linea fissa e del servizio internet si ritiene che la stessa debba essere accolta in conseguenza del fatto che l'Operatore non prova di aver in alcun modo comunicato l'impossibilità al trasloco. Il relativo indennizzo va però calcolato alla luce delle condizioni generali di abbonamento che parte istante ben conosceva essendo cliente del medesimo gestore telefonico da tempo e quindi a partire dal sessantesimo giorno dalla richiesta di trasloco. Il giorno di partenza dal quale contare matematicamente i 60 giorni inoltre è il 02/07/2018 come precisato dall'istante nei suoi reclami scritti e non il 25/06/2018 come richiesto in istanza. I giorni indennizzabili sono quindi quelli compresi tra il 31/08/2018 e il 01/12/2018 (92) per € 690,00, da moltiplicarsi per due in ragione del mancato trasloco anche del servizio internet, ex art. 4 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.). L'importo da liquidarsi ammonta quindi a complessivi € 1.380,00. In relazione alla domanda di indennizzo relativa alla perdita di numerazione si ritiene di dover liquidare l'importo di € 200,00 ex art. 10 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.), poiché la documentazione depositata è idonea a dimostrare che l'istante era titolare dell'utenza oggi persa a far tempo dal 2017. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si evidenzia che nel caso in esame non risulta dalla documentazione acquisita agli atti, alcun riscontro scritto e motivato ai reclami scritti e trasmessi a mezzo fax posto che nella accompagnatoria all'invio delle fatture richieste non viene fatta alcuna menzione delle ragioni per le quali il trasloco non si era perfezionato. Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla

Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) che, prevede nel caso in cui “l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Nel caso di specie viene in rilievo anche il comma 2 del medesimo articolo secondo cui “l’indennizzo (...) è computato in misura unitaria (...) in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”. L’indennizzo richiesto merita pertanto accoglimento nella misura massima di € 300,00 così come previsto dal citato articolo. Infine, con riferimento alla lamentata illegittima fatturazione presso il precedente indirizzo di residenza dell’istante sita in Lissone, si ritiene che la stessa possa essere accolta in ragione del fatto che quest’ultimo non era più ivi residente e che l’Operatore ne era a conoscenza sia in ragione della sua impossibilità a completare il trasloco presso il nuovo indirizzo sia in conseguenza delle numerose segnalazioni dell’Istante ritualmente ricevute.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell’istanza presentata nei confronti dell’Operatore per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM S.p.A. è tenuta: i) a corrispondere all’istante un indennizzo per il ritardato trasloco della linea fissa e del servizio internet per complessivi € 1.380,00 (euro milletrecentootto/00) ex art. 4 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.), ii) a provvedere allo storno delle fatture emesse con riferimento alla numerazione XXXXXXXX già attiva presso la precedente abitazione dell’istante, limitatamente al periodo in cui quest’ultimo non vi abitava più, iii) a corrispondere all’istante quale indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti, l’importo di € 300,00 (euro trecento/00) ex art 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) e iv) a corrispondere all’istante la somma di € 200,00 (euro duecento/00) per la perdita della numerazione storica alla stessa intestata a far tempo dal 2017 ex art. 10 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.). TIM S.p.A. è tenuta infine ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 21 ottobre 2021

IL PRESIDENTE