

**DELIBERA N. 66-2019**

**XXX MILANO / TIM S.p.A. (KENA MOBILE)  
(GU14/103373/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 20/12/2019;

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. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza del dott. XXX MILANO del 28/03/2019 acquisita con protocollo n. 0135321 del 28/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il dott. Milano, nell'atto introduttivo, in merito all'utenza XXX, rappresenta quanto segue: “ - (maggio 2018) in previsione del trasferimento (a partire dal 1° giugno 2018) del suo studio notarile nell'ambito dello stesso Comune (ma non solo, nell'ambito della stessa Piazza: dal civico 6 al civico 2), l'istante fissava con un'operatrice del servizio clienti (191) di TIM S.p.A. l'intervento tecnico necessario per il trasloco della linea telefonica presso il nuovo studio;

- tale intervento veniva fissato per il giorno 31 maggio 2018, e non prima, poiché l'operatrice del servizio clienti assicurava che il trasloco della linea sarebbe stato 'immediato';

- ad onta di tale assicurazione, il trasloco della linea telefonica non veniva però eseguito nel giorno previsto (31 maggio 2018), e ciò per taluni problemi tecnici addotti solo verbalmente da TIM S.p.A.;

- non avendo ricevuto da parte di TIM S.p.A. alcuna notizia utile né in ordine alla natura dei problemi tecnici ostativi al trasloco, né soprattutto in ordine ai tempi necessari per la risoluzione di tali problemi, con PEC datata 8 giugno 2018 l'istante chiedeva a TIM S.p.A. un nuovo trasloco della linea telefonica XXX, sempre nell'ambito dello stesso Comune di Rivoli, da Piazza Martiri della Libertà n. 6 a Corso Susa n. 48; - come evidenziato all'operatore di TIM SpA a tal fine contattata (anche) per il tramite del servizio clienti, tale seconda richiesta di trasloco, non era il frutto di un 'ripensamento' rispetto alla prima richiesta, ma rappresentava piuttosto una scelta provvisoria e di ripiego dovuta alla momentanea impossibilità (che era stata addotta verbalmente, come sopra ricordato, da TIM S.p.A.) di trasferire la linea telefonica presso i locali di Rivoli, Piazza Martiri della Libertà n. 2, accompagnata, come già detto, dalla totale mancanza di notizie al riguardo da parte della stessa TIM S.p.A.;

- poiché però nemmeno la seconda richiesta di trasloco veniva evasa in tempi rapidi (e probabilmente neppure veniva presa in carico), e poiché in considerazione del tempo trascorso una soluzione provvisoria non aveva ormai più ragione d'essere, con PEC datata 26 giugno 2018 l'istante chiedeva nuovamente a TIM S.p.A. il trasloco della linea telefonica presso i locali di Piazza Martiri della Libertà n 2;

- (14 settembre 2018): il 14 settembre 2018 doveva essere la data in cui il trasloco sarebbe dovuto finalmente avvenire, ma purtroppo così non è stato. In tale data, infatti,

il nuovo ufficio (in Piazza Martiri della Libertà n. 2) veniva bensì dotato di una linea telefonica, ma con assegnazione di un altro numero: non più XXX ma XXX. Sembra utile precisare al riguardo: che l'istante non aveva mai richiesto un nuovo numero, né l'avrebbe mai fatto, per la ragione che al numero precedente, da sempre utilizzato, era legato l'avviamento di alcuni anni di attività; che l'assegnazione del nuovo numero avveniva con la falsa rassicurazione che si sarebbe trattato di un numero solo provvisorio, in quanto con un successivo intervento da "remoto" i tecnici di TIM SpA avrebbero poi riassegnato all'istante, entro uno e due giorni al massimo, il precedente numero, ciò che però non è poi avvenuto; che probabilmente l'assegnazione del nuovo numero è dipesa dalla volontà unilaterale di TIM S.p.A. di impiegare una linea 'FIBRA' nonostante il fatto che l'istante utilizzasse in precedenza una linea ISDN/ADSL, e che egli non avesse mai richiesto una nuova tecnologia (né, come detto, un nuovo numero);

- 24 ottobre 2018: l'ufficio veniva finalmente dotato di una linea ISDN con recupero del precedente numero XXX. I problemi non finivano qui, però, perché internet, ad insaputa dell'istante, restava associato alla linea XXX: con la conseguenza che per utilizzare il servizio voce e dati, l'istante avrebbe dovuto ora pagare due linee, e cioè una già onerosa linea ISDN per la voce, ed una non meno onerosa linea FIBRA per i dati.

- 9 novembre 2018: veniva ripristinata l'ADSL per internet. Per quanto possa apparire paradossale, nemmeno con ciò si è pervenuti ad una soluzione definitiva, poiché TIM S.p.A. ha iniziato e tuttora continua a fatturare per due linee (ISDN/ADSL e FIBRA), con costi la cui natura abnorme emerge se solo si considerano gli importi delle ultime fatture di seguito indicate: 1) fattura del 20/09/2018 (linea XXX): euro 292,80; 2) fattura del 05/10/2018 (linea XXX): euro 303,19; 3) fattura del 05/10/2018 (linea XXX): euro 169,97; 4) fattura del 06/12/2018 (linea XXX): euro 324,78; 5) fattura del 06/12/2018 (linea XXX) euro 327,24; 6) fattura del 06/02/2019 (linea XXX): euro 256,72; 7) fattura del 06/02/2019 (linea XXX) euro 161,94.

Premesso altresì che: - la procedura di conciliazione (UG/19741/2018) si è conclusa con mancato accordo verbalizzato in data 15 gennaio 2019;

- ai sensi dell'art. 26 Condizioni Generali di contratto in caso di mancato rispetto del termine (10 gg dalla richiesta) nell'effettuazione di un trasloco, il cliente ha diritto ad un importo pari al 50% del canone corrisposto, per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato;

- nel caso oggetto di controversia il ritardo nel trasloco si è protratto dal giorno 11 giugno 2018 al giorno 8 novembre 2018 (compresi), per complessivi 125 giorni lavorativi di ritardo;

- il canone corrisposto è pari ad euro 238,48 comprensivi di IVA, e da ciò deriva il diritto dell'istante ad euro 14.905,00 a titolo di indennizzo".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) l'indennizzo di euro 14.905,00.

L'istante replica poi alle difese avversarie, di seguito riportate, fornendo alcuni chiarimenti su modalità e tempi delle richieste di trasloco e precisando che l'operatore con lettera del 15/12/2018 gli ha offerto un indennizzo di € 1.971,06, dal lui rifiutato.

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

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta: “Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Preme alla scrivente difesa rilevare sin da subito come la prima richiesta di trasloco della linea n. XXX presso la nuova sede sita in XXX sia pervenuta a TIM il 26.06.2018 e, dunque, quella è la data a partire dalla quale TIM ha avuto la piena conoscenza della volontà dell'utente di traslocare l'utenza in tale sede.

L'istante l'8.06.2018 ha inviato una comunicazione, segnalando la volontà di traslocare la linea presso una sede differente – Corso Susa, n.48, Rivoli (TO) – ma tale richiesta è stata revocata mediante la successiva missiva del 26.06.2018. A riprova di quanto sopra, nell'istanza UG depositata, controparte lamentava il “Mancato trasloco della linea telefonica XXX da XXX A XXX, richiesto tramite PEC in data 26 giugno 2018” Per tali ragioni, la prima valida richiesta di trasloco sarà da considerarsi quella del 26.06.2018.

Ciò detto, procediamo oltre, dimostrando l'assenza di responsabilità in capo a Tim per i fatti oggetto della presente vertenza. Il ritardo nel trasloco, che ritardo non è per le ragioni che si diranno, non è alcun modo imputabile a TIM S.p.A. Invero, come affermato anche nell'istanza di definizione, TIM ha riscontrato un caso di particolare difficoltà tecnica nell'allacciamento dell'impianto presso la nuova sede. In particolare, l'ordinativo emesso è stato ‘bloccato’ con la seguente causale ‘sospensione per Nuova Lottizzazione’. Tale circostanza ha comportato la necessità di intervenire più volte in loco, vedasi, *ex multis*, l'operazione effettuata dalla società Sielte in data 15.10.2018 durante il quale l'impresa ha dovuto “cantierizzare nonché aprire i pozzetti in strada al fine di tirare i bronzi”. Nonostante le oggettive difficoltà tecniche, l'odierno Gestore ha espletato il trasloco della linea ISDN in data 22.10.2018 – non in data 24.10.2018 – come si evince dalla fattura n. 8A00940133. Date le oggettive difficoltà tecniche dell'intervento, è evidente come non possa essere imputabile a TIM l'asserito ritardo nel trasloco, come previsto dall'art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento: ‘Il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a TIM che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 gg dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile.’

E' d'uopo altresì evidenziare l'erroneità in cui è occorsa controparte nell'indicare la data di completamento. Infatti, contrariamente a quanto sostenuto ex adverso, il trasloco si è correttamente espletato il 22.10.2018, data della riattivazione della linea ISDN. L'utente identifica la data di espletamento del trasloco in quella di riattivazione del servizio ADSL, ma, stando a quanto previsto delle Condizioni Generali di Offerta ADSL, accettate dall'utente al momento della conclusione del contratto: 'Il tempo massimo di attivazione del Servizio nel profilo solo linea è di 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto e a condizione che sia già attiva la linea RTG; il tempo massimo di attivazione è di 50 (cinquanta) giorni solari nel caso di attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del Cliente per l'installazione ovvero nel caso di attivazione del servizio IPTV di TIM (inclusa connettività ADSL). Se non è attiva una linea RTG, ovvero se il Cliente è titolare di una linea ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea RTG. Se contestualmente al Servizio il Cliente chiede il trasloco della Linea Telefonica, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della Linea Telefonica'. Avendo TIM attivato l'ADSL l'8.11.2018 (secondo quanto riportato da controparte), è evidente come l'Operatore abbia abbondantemente rispettato le tempistiche contrattuali di riattivazione. Per tutte le ragioni sopra esposte, è evidente come la domanda avanzata non potrà che essere rigettata.

Nonostante l'assorbimento di quanto sopra esposto, bastevole per l'integrale rigetto della domanda, per mero tuziorismo difensivo preme contestare anche la quantificazione degli indennizzi effettuata da controparte. Invero, il nostro odierno contraddittore richiede il riconoscimento della somma pari ad € 14.905,00, basando il proprio conteggio sulla metà del canone totale applicato da TIM (pari ad € 238,48) e moltiplicando l'importo per n. 125 giorni. Tale computo è errato sia nei termini sia negli importi. Infatti, secondo le Condizioni Generali, l'utente ha diritto – qualora sia provato l'inadempimento, e non è questo il caso odierno – a ricevere il 50% del canone mensile corrisposto. Orbene, l'utente per la propria linea ISDN paga un canone di € 86,66 (ovviamente iva esclusa) a bimestre. Dunque, la base di calcolo per l'indennizzo dovrebbe – nel denegato caso in cui l'Autorità adita riconoscesse l'inadempimento di TIM – ammontare ad € 21,66/die ( $€ 86,66:2 = € 43,33/mese - 50\% \text{ di } € 43,33 = € 21,66/die$ ). Tale importo, al più, dovrebbe essere moltiplicato per i giorni feriali di asserito ritardo, ovvero n. 91 (dal 6.07.2018 – n.10 giorni dopo alla richiesta del 26.06.2018 – sino al 22.10.2018). Per tali ragioni, nel denegatissimo e non creduto caso di accoglimento, anche parziale, delle domande di controparte, l'istante potrebbe vedersi riconosciuta la somma pari ad € 1.971,06 ( $€ 21,66 \times n. 91$  giorni).

Pertanto, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

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

#### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

## **B) Nel merito**

Prima di entrare nel merito questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 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 a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. 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 non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

L'istruttoria condotta ha accertato che la ricostruzione svolta nell'atto introduttivo dall'istante è coerente e supportata dalle comunicazioni via PEC inviate all'operatore dal dott. Milano nelle date del 8/6/2018 e del 26/6/2018. Nella prima di dette missive, infatti, viene richiesto di annullare la precedente domanda di trasloco della linea telefonica XXX da XXX a XXX chiedendo un nuovo e diverso trasloco a XXX, ossia nella abitazione dell'istante, così come precisato nelle sue repliche. Nella successiva e più articolata comunicazione, il dott. Milano ripercorreva quanto accaduto a partire dalla prima richiesta di trasloco effettuata tramite servizio clienti in data 7/5/2018 e in particolare riferiva dell'appuntamento fissato con il tecnico per il giorno 18 maggio e poi rimandato al 31 maggio, data dell'effettivo rilascio dei locali di XXX, perché il servizio clienti rassicurava che il trasloco della linea sarebbe stato immediato, della sopravvenuta presenza di non meglio precisati problemi tecnici, del fatto che in assenza di ulteriori informazioni su tali asserite difficoltà e sulle modalità e i tempi di risoluzione si risolveva a richiedere il trasloco della linea in via provvisoria e di ripiego a un diverso indirizzo per via della momentanea impossibilità di trasferire la linea telefonica presso i locali di XXX, accompagnata dalla totale mancanza di notizie da parte dell'operatore. Nella medesima PEC, l'istante, rilevava che nemmeno il trasloco di

ripiego era andato a buon fine e chiedeva pertanto di procedere con il trasloco della linea come da richiesta originaria nel suo nuovo ufficio sito in XXX.

Si sottolinea che a tali PEC l'operatore non ha dato riscontro. Viceversa l'istante ha fin da subito assunto un atteggiamento molto collaborativo mettendo a disposizione la sua abitazione privata per la linea telefonica dell'ufficio in attesa che fossero superati i non meglio precisati problemi tecnici su cui peraltro l'utente non ha ricevuto congrue informazioni.

Tim, per andare esente da responsabilità invoca l'art. 25 delle C.g.c. secondo cui il cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione al gestore che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 giorni dalla richiesta del cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica. Tuttavia, come rilevato dal dott. Milano nelle proprie repliche, la presunta eccezionalità tecnica viene adottata solo nel presente procedimento e per la prima volta, tanto che, tenuto conto di quanto stabilito nella delibera 179/03/CSP soprarichiamata, la condotta dell'operatore è censurabile dal punto di vista dell'onere informativo altresì esplicitato all'art. 4, comma 2 dell'all. A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento Indennizzi).

Da quanto evidenziato discende il diritto dell'utente di vedersi indennizzato per il ritardo nel trasloco della linea sopradetta a partire dal 6/6/2018 (ossia 30 giorni dopo la prima richiesta del 7/5/2018) al 22/10/2018 (data risultante dalle evidenze del procedimento d'urgenza attivato in fase di conciliazione (*cfr.* GU5 19753).

Com'è noto gli indennizzi di cui al Regolamento approvato con la delibera 347/18/CONS sopracitata sono applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche solo se gli indennizzi contrattuali non sono più favorevoli per l'utente, come risulta essere nel caso di specie.

Infatti, per il ritardo nel trasloco dell'utenza gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, secondo l'art. 4, comma 1 di detto Regolamento, per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50/die, da raddoppiarsi ex art. 13, comma 3 in caso di utenze business. Secondo invece i parametri contrattuali (art. 26 C.g.c.), in caso di ritardo nel trasloco della linea, il cliente ha diritto a un importo pari al 50% del canone per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato.

Dalla fattura 8A00459127 risulta che i canoni del contratto del dott. Milano sono i seguenti: "Linea ISDN" per € 86,66/bimestre, "Profilo Tutto Voce" per € 54,52/bimestre. Pertanto, il canone ISDN più il canone Voce ammontano a € 141,18/bimestre, ossia a 70,59 €/mese, il cui 50% è pari a € 35,29 che vanno moltiplicati per 118 giorni (138 giorni come sopra calcolati dedotte le domeniche), per una somma indennizzabile di € 4.164,22 per il ritardo nel trasloco della linea voce relativa all'utenza XXX.

Per quanto riguarda invece il servizio ADSL, le condizioni contrattuali dell'offerta in atti prevedono, all'art. 5, comma 1, che se contestualmente al servizio il

cliente chiede il trasloco della linea telefonica, il tempo massimo di attivazione del servizio (30 giorni) è calcolato dal primo giorno solare successivo a quello dell'effettuazione del trasloco della linea telefonica. Tuttavia, seguendo questa impostazione, ci si troverebbe nella paradossale situazione che non sarebbe mai indennizzabile un ritardo di attivazione dell'ADSL conseguente al ritardo del trasloco della linea se comunque avvenuta nei tempi contrattualmente previsti: per meglio dire, il termine dell'attivazione dell'ADSL può considerarsi rispettato solo nel caso in cui il trasloco della linea telefonica sia avvenuto nei tempi previsti.

Ne consegue che il ritardo di attivazione dell'ADSL decorre dal 6/7/2018 (ossia 30 giorni dopo il termine entro cui avrebbe dovuto essere effettuato il trasloco) e decorre fino al 8/11/2018, come dichiarato dall'utente e non contestato da controparte, per un totale di giorni 125. In questo caso, prevedendo le condizioni contrattuali (art. 5, comma 2) un indennizzo di € 5,00 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di € 100,00 nel caso di servizio con offerta flat/semiflat risultano più favorevoli, e quindi vanno applicati, gli indennizzi regolamentari come più sopra esplicitati, per cui spetta all'istante la somma di € 1.875,00 (€ 7,50 X 2 X 125).

L'indennizzo complessivamente liquidabile ammonta pertanto a € 6.039,00.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata dal dott. XXX MILANO, per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 6.039,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo.

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.

Torino, 20 dicembre 2019

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis