



DETERMINA Fascicolo n. GU14/699529/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 02/09/2024 acquisita con protocollo n. 0226994 del 02/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l’istante, per il tramite del delegato Avv. XXX descrive quanto segue: a) Diversi anni fa, la Fu Sig.ra XXX (C.F.: XXX), madre dell’odierno istante, attivava un contratto per l’utenza telefonica, sita nella propria abitazione, sul numero XXX, con il piano tariffario “Offerta TUTTO”; b) In seguito al decesso di questa, la figlia, XXX, nel maggio 2019, chiedeva il subentro nel contratto della madre con utenza n. XXX e, al contempo, attivava anche un nuovo piano tariffario, “TIM Super Adsl”, al costo € 30.00 mensili; c) Malgrado detto piano tariffario non veniva subito attivato, già dalla fattura n. RTXXX6 del 06/06/2019, la TIM addebitava € 5.00 mensili per “Rata Smart Modem”, servizio che, da contratto, avrebbe dovuto essere compreso nel prezzo totale di € 30.00 mensili, per cui la Sig.ra XXX contattava da subito il servizio Clienti Tim al fine di avere, sia l’eliminazione di detto importo di euro 5.00 mensili, sia l’immediato subentro nell’utenza n. XXX intestata alla defunta madre XXX. e) In seguito, nel settembre 2019 la sig. XXX, sebbene non avesse ancora ottenuto l’eliminazione del costo delle rate del Modem Tim e l’attivazione del nuovo piano tariffario sottoscritto, otteneva il subentro nell’utenza di telefonia fissa n. XXX, tanto che, a partire dal mese di settembre 2019, le fatture venivano finalmente intestate a lei. f) Dopo altro reclamo per l’attivazione del nuovo piano tariffario, seguiva fattura n. RTXXX7 del 06/12/2019, nella quale, sebbene fosse stato attivato la nuova promozione richiesta, “TIM Super Adsl”, l’istante, non solo continuava a vedersi addebitato il succitato importo di € 5.00 per il modem ma, ancor più grave, notava che la sua vecchia numerazione (XXX), attivata e posseduta dalla stessa

dal lontano anno 1982, era stata sostituita da altra, precisamente, dal nuovo numero XXX che, come riferito in seguito da TIM non poteva più esserle restituito perché già attribuito ad altro utente. - Richieste: A) rettificazione delle suindicate fatture contestate; B) rimborso di € 240.00 per “ripetizione di indebito oggettivo”, ex art. 2033 c.c., oltre al risarcimento del danno, pari ad € 500.00, per “pratica commerciale scorretta”; C) corresponsione di un indennizzo di € 2000,00 per “ritardo nella restituzione del numero” e di € 400.00 per “attivazione di profili tariffari/costi non dovuti”, ai sensi e per gli effetti della Delibera Agcom n. 73/11/Cons - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3140.0 - Disservizi segnalati: 1. XXX Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 06/01/1982, Data perdita numerazione: 06/12/2019) 2. XXX Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite

Posizione operatore: per Telecom Italia S.p.A. il delegato Avv. XXX, replica sostenendo l'infondatezza delle doglianze della controparte, oltre che non provate, chiedendo il rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento. In particolare, l'operatore dichiara e prova documentalmente, che: 1) l'utenza n. XXX era intestata dapprima a XXX. In data 12.08.2019 perviene richiesta di subentro dell'utenza n. XXX, ubicata in via XXX, a nome di XXX. In data 19.8.2019 la società convenuta comunica la necessità di integrazione della domanda di subentro. Di quanto affermato dall'operatore vi è allegata agli atti prova documentale (si veda ALL. 1 - missiva del 19/08/2019 N. Prot. C24173061 - Oggetto: Richiesta subentro numero di telefono XXX: Gentile Cliente in riferimento alla tua richiesta del 12/08/2019, relativa all'utenza telefonica in oggetto, ti informiamo di non poter procedere al perfezionamento della stessa in quanto la documentazione inviataci è illeggibile...) A seguito della suddetta integrazione in data 23.08.2019 avviene il subentro della linea a nome dell'istante (si veda ALL. 2 allegato: welcome letter di avvenuto subentro del 23/08/2019). 2) In data 5.12.2019 l'istante XXX cessa la linea XXX per migrazione ad altro olo, con Ol del 08.11.2019 (in allegato schermata ORDINATIVO DI ALICE MIGRAZIONE DEL XXX + fattura di chiusura – doc. 4); la linea XXX era attiva con l'offerta tutto. Appare evidente che quanto contestato dall'istante sia infondato in quanto l'utenza in contestazione risulta migrata ad altro OLO per cui non vi è perdita della numerazione. 3) In data 14.11.2019 l'istante poi attiva anche una nuova numerazione con il numero XXX con l'offerta TIM Super Premium ADSL + modem in vendita rateizzata all'indirizzo XXX (in allegato contratto regolarmente sottoscritto all.6, 7, 8 e 9). 4) Le fatture relative alla suddetta linea sono sempre stata saldate e nessun reclamo è mai pervenuto in merito alle contestazioni sollevate in questa sede. L'utenza n. XXX risulta infine cessata per migrazione in data 05.06.2024 (ALL. 11) 5) Solo in data 13.6.2024 il legale dell'istante invia, per la prima volta, pec di reclamo, circa 5 anni dopo l'attivazione delle linee. In data 16.07.2024 viene depositata istanza di conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo in data 02.09.2024. La presente istanza risulta essere infondata in quanto l'istante, in tutto l'arco di vigenza delle linee in TIM, non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo; infatti, è presente un solo reclamo di Giugno 2024, tardivo rispetto ai termini contrattualmente previsti. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e/o storno attesa la regolarità degli addebiti e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare alcun accoglimento per le motivazioni che seguono. Preliminarmente va evidenziato che non si è verificato un caso di perdita della titolarità della numerazione XXX in quanto l'operatore ha fornito idonea ed incontestata documentazione relativa alla richiesta di migrazione del numero verso altro operatore. Tim deposita agli atti schermata del 09.11.2019 con ORDINATIVO DI ALICE MIGRAZIONE DEL XXX + fattura di chiusura – doc. 4 Si precisa che, sul punto, non risulta alcun reclamo inviato da parte istante. Inoltre, con riferimento alle fatture depositate da parte istante, si evince chiaramente la corretta ricostruzione dei fatti operata da Tim. Parte istante deposita infatti, ad ulteriore sostegno di quanto provato da TIM nel corso dell'istruttoria: 1) Fattura n. RTXXX6 di Dicembre 2019 periodo 1/11/2019 – 30/11/2029 di euro 40,99 intestata a XXX con numerazione XXX – offerta Tutto Voce: abbonamenti attiva dal 15/07/1982 a riprova dell'avvenuto subentro del numero. Nessun indennizzo per perdita della numerazione XXX potrà essere riconosciuto e corrisposto. 2) Fattura n. RTXXX7 di Dicembre 2019 periodo 1/11/2019 – 31/11/2029 di euro 79,36 intestata a XXX con numerazione XXX – offerta

Tim super ADSL: attiva dal 14/11/2019 a riprova dell'attivazione di una nuova numerazione, come si evince anche dalla documentazione contrattuale depositata da TIM. Anche la contestazione circa l'attivazione non richiesta della suddetta linea risulta essere infondata e nessun indennizzo e/o rimborso potrà essere riconosciuto e corrisposto. Si aggiunge inoltre che le fatture relative alla suddetta linea risultano tutte saldate e nessun reclamo è presente agli atti in merito alle contestazioni sollevate. Pertanto nessun ricalcolo e/o rettifica e/o rimborso trova applicazione per mancata contestazione delle fatture stesse. Infine, l'utenza n. XXX risulta cessata per migrazione in data 05.06.2024. (ALL. 11). Solo in data 13.6.2024 il legale dell'istante invia, pec di reclamo, ben circa 5 anni dopo l'attivazione delle linee. In data 16.07.2024 viene depositata istanza di conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo in data 02.09.2024. Per i motivi di cui sopra, si rigetta in toto la domanda di parte attrice, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 02/09/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo