

DELIBERA 461/2022/CRL/UD del .../12/2022
C. Oxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/409760/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../12/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di C. Oxxx del 29/03/2021 acquisita con protocollo n. 0153470 del 29/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza di definizione della controversia, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS) del 29.03.2021, così descriveva le proprie doglianze: “In seguito a un mancato trasloco e attivazione non richiesta di nuova numerazione, il proprio numero veniva cessato unilateralmente da TIM senza alcuna possibilità di poterlo riattivare”. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzi per perdita numerazione; ii. “indennizzi vari” e spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria di parte del 17.05.2021 il Gestore, il quale in via preliminare eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons. In particolare, TIM contestava l'istanza di definizione della controparte nei seguenti termini: “In via preliminare, corre l'obbligo di evidenziare che dinnanzi a Codesto Corecom per l'utenza n. 066xxx è stato già esperito, dapprima tentativo di conciliazione e successivamente istanza di definizione N. GU14/77328/2019, avente ad oggetto le medesime doglianze di cui al formulario del presente procedimento. In particolare, già con la precedente istanza controparte lamentava il presunto mancato trasloco dell'utenza n. 06.66xxx e la presunta perdita della predetta numerazione (doc.1). Detto procedimento si è concluso con delibera del Corecom Lazio n. 8/2020 (doc. 2) che prevedeva la corresponsione da parte di Tim in favore dell'utente di un indennizzo di euro 1.665,00 per il presunto mancato trasloco dell'utenza, euro 3.375,00 per la presunta mancata attivazione del servizio ed euro 300,00 per il presunto mancato riscontro ai reclami, oltre allo storno delle fatture emesse sino a fine ciclo di fatturazione. La richiesta di indennizzo per la presunta perdita della numerazione 06.6672186 veniva invece dichiarata inammissibile dal Corecom, in quanto era stata presentata dall'istante solo in fase di definizione e non anche in quella di conciliazione, e pertanto l'utente l'ha riproposta nel presente procedimento. L'operatore ha, in ogni caso, tempestivamente e regolarmente ottemperato al predetto provvedimento. Pertanto, è evidente che con riferimento alle contestazioni relative alla asserita mancata lavorazione della richiesta di trasloco per la predetta utenza la presente istanza dovrà essere dichiarata inammissibile per violazione dell'art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons nonché per violazione del principio del ne bis in idem”. Nel merito, TIM eccepiva l'infondatezza della richiesta di indennizzo per la perdita di numerazione, asseritamente avvenuto a cagione dell'omesso trasloco dell'utenza 06.6672186, precisando quanto segue: “Parte

istante lamenta genericamente il presunto mancato trasloco dell'utenza oggetto del presente procedimento e chiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria. Senza recesso alcuno dall'eccezione di inammissibilità di cui al paragrafo precedente, occorre rilevare che, in verità, la ricostruzione avversaria risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore, l'istante, effettivamente, in data 27 giugno 2017 richiedeva il trasloco dell'utenza n. 06.6672186, ed infatti, Tim, a seguito della richiesta ricevuta, si adoperava per la relativa evasione. Tuttavia, in data 8 luglio 2017 l'ordinativo di trasloco andava in annullamento a causa dell'inesistenza dell'indirizzo civico indicato dall'istante. In data 4 settembre 2017 l'operatore emetteva un nuovo ordinativo di trasloco il quale, tuttavia, non veniva espletato a causa dell'irreperibilità dell'utente. L'esponente società non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante, in quanto gli stessi sarebbero ascrivibili a cause di forza maggiore o comunque all'inerzia della Sig.ra Olaru. La richiesta di indennizzo è, pertanto, infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata. L'utente lamenta anche la presunta perdita della numerazione 066672186. In verità, anche in questo caso la ricostruzione avversaria risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore parte istante in data 2 febbraio 2018 richiedeva la cessazione della linea 066672186 tramite opportuna e regolare comunicazione di disdetta (doc. 3). A seguito della richiesta ricevuta Tim in data 15 marzo 2018 provvedeva alla disattivazione della predetta linea. È, quindi, evidente che l'istante non possa usufruire della numerazione in parola poiché ne ha espressamente e volontariamente richiesto la cessazione. Considerato che la linea è stata cessata in modo legittimo è chiaro che la richiesta di indennizzo per la presunta perdita della numerazione 06.66xxx è infondata. In ogni caso, controparte si è limitata a dichiarare di essere stata titolare della numerazione 06.66xxx, senza indicare con precisione, in assenza di idonea documentazione a sostegno, da quale data e sino a quale data sarebbe stata in possesso del predetto numero, rendendo di fatto impossibile avere contezza del periodo in cui la medesima avrebbe usufruito della predetta linea. Alla luce di quanto previsto dall'Art. 1 dall'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l'indicazione precisa del periodo di utilizzo dell'utenza è necessaria per stabilire anche un eventuale indennizzo, ma nel caso di specie, lo si ribadisce, l'istante non ha adempiuto a tale onere. Pertanto, la richiesta di indennizzo per la presunta perdita del numero 06.66xxx è infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata". In ultimo, l'Operatore contestava la richiesta di refusione delle spese di procedura ed insisteva per il rigetto dell'istanza di controparte in quanto inammissibile nel rito ed infondata nel merito. In sede di repliche: con note di parte del 7.06.2021, l'utente così replicava alle difese del gestore: "Il gestore conferma che la precedente delibera ha escluso dal merito della decisione la perdita della numerazione poiché non sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione essendo emersa solamente con l'istanza di definizione. Pertanto, la presente richiesta non è in violazione del principio di "ne bis in idem". In secondo luogo, poi, la comunicazione di recesso è stata trasmessa dall'istante al solo fine di evitare una sovrapposizione e duplicazione della fatturazione emessa dal gestore per il numero che avrebbe dovuto attivare. Segnatamente era stato lo stesso operatore, a fronte della mancata finalizzazione del trasloco, a indicare la necessità della nuova attivazione e ciò

perché l'utente non aveva alcuna intenzione di cambiare il proprio numero. Si ritiene che possa essere richiesto l'indennizzo per perdita della numerazione poiché quel numero è andato perduto per la sola mala gestio posta in essere da controparte. Nello specifico a fronte della richiesta di trasloco Tim non solo non ha finalizzato tale procedura ma anzi l'unica possibilità comunicata all'utente è stata quella di una nuova attivazione che però anch'essa si è conclusa con esito negativo. Risulta pertanto evidente che la volontà sottostante la richiesta di recesso non fosse essenzialmente quella di cessare la numerazione per carenza di interesse, ma per necessità imposta dall'operato del gestore. Lo stesso art. 10 all. A delib. 347/18/CONS richiama la "responsabilità dell'operatore" come presupposto per l'indennizzo, responsabilità che si ritiene essere stata pienamente acclarata dal precedente procedimento. La delibera depositata da parte convenuta ha infatti accertato la negligenza di Tim e ha ritenuto di indennizzare l'utente con le somme richiamate dal gestore stesso nel proprio atto difensivo. Da ultimo si fa presente che l'istanza di conciliazione non riportava la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione poiché si era ancora in attesa della risoluzione del disservizio da parte di Tim, circostanza che ormai si era cristallizzata al momento del deposito del GU14". Premesso quanto sopra, concludeva chiedendo indennizzo di € 1.000,00 per la perdita della numerazione, oltre alla refusione delle spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento, in via preliminare e nel rito, si osserva che la presente istanza deve dichiararsi inammissibile per le seguenti motivazioni. Ed infatti, costituisce un vero e proprio errore procedurale dell'istante quello di riproporre con separata istanza una richiesta di indennizzo (perdita della numerazione) che risulti conseguente ad un disservizio (omessa trasloco dell'utenza) già oggetto di una delibera intervenuta inter partes. Nel presente procedimento è possibile evincere *ictu oculi* la stretta connessione sussistente tra il disservizio originario lamentato sull'utenza 06.6xx (e poi definito con delibera Corecom Lazio n°08/2020) e le doglianze fatte oggetto della presente controversia. Orbene, all'esito del procedimento di definizione citato dallo stesso utente, il Sig. OLARU lamentava l'omesso trasloco sull'utenza domestica di titolarità e dalla quale derivava la definitiva perdita della numerazione avvenuta con l'invio – ob torto collo – della richiesta di cessazione del mese di febbraio 2018 (doc. 3); successivamente, l'utente presentava istanza di conciliazione (concluso con il mancato accordo del 21.01.2019) per l'omesso trasloco, ovvero quando la perdita della relativa numerazione si era già inevitabilmente verificata. Non si trattava, pertanto, di disservizi nuovi, diversi e/o sopravvenuti. L'omessa richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione già in sede della prima istanza di conciliazione costituiva, pertanto, una mera omissione (*rectius*: dimenticanza) dell'utente non essendo oggettivamente condivisibile l'assunto difensivo dell'istante in forza del quale la domanda non veniva presentata "perché si era ancora in attesa della risoluzione del disservizio da parte di Tim". E non solo. Sul punto neppure risulta espletata – a seguito del tempestivo

affidamento della propria posizione di tutela ad un'associazione dei consumatori – la procedura di istanza di provvedimento temporaneo con modello GU5 per la riassegnazione della numerazione “storica” 06.6672186, manifestando così l'utente una carenza di interesse alla conservazione della stessa. Pertanto nel caso di specie si evidenzia la violazione dell'art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons in forza del quale: “Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria”; ed infatti la norma fa riferimento alla controversia in sé (il cui oggetto, nel caso di specie, si pone in stretto collegamento logico funzionale con la perdita di numerazione) e non alle singole domande di indennizzo, le quali non possono essere parcellizzate in distinte istanze di conciliazione. Ne deriva che la Delibera di definizione della controversia citata risulti assorbente anche delle doglianze lamentate in questa sede (ancorché non trattate per la rilevata inammissibilità), stante lo sbarramento previsto dal principio del ne bis in idem, e l'intervenuta cessazione della materia del contendere. Sotto diverso profilo, ragionare in senso contrario – come vorrebbe fare l'utente introducendo una ulteriore istanza tra le medesime parti, per la stessa utenza per fatti già occorsi all'epoca della precedente conciliazione – vorrebbe dire consentire un'inammissibile parcellizzazione delle istanze, le quali per ovvie motivazioni di rispetto dei principi di buon andamento della P.A., di buona fede processuale e, più semplicemente, di efficienza della procedura dovevano essere avanzate in un unico contenzioso.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del Sig. C. Oxxx nei confronti di Tim SpA, perché inammissibile per i motivi di cui 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini