



DELIBERA N. 3/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/45303/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/02/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: “*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*”;



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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/11/2018 acquisita con protocollo n. 0193821 del 15/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato una serie di disservizi relativi alla procedura di number portability nei confronti delle società TIM S.pa (già Telecom Italia S.pA, di seguito in poi TIM) e Fastweb S.pA (di seguito Fastweb). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. “mancata cessazione del contratto con il precedente gestore”;
- b. “mancata ricezione delle chiamate in entrata da altri operatori”;
- c. “mancata ricezione del code per scaricare le fatture in formato elettronico” d. “mancata ricezione delle fatture cartacee”.

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) “rimborso fatture Fastweb”;
- ii) “indennizzo per disservizio”;
- iii) “rimborso spese”.

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.000.00

2. La posizione dell’operatore



L'operatore TIM S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al protocollo n.0142110 in data 01.04.2019, ha rappresentato quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva preliminarmente la presenza di carenza di legittimazione passiva in quanto l'istante richiedeva lo storno di fatture emesse da gestore diverso da Telecom Italia".

Ha precisato che "Da verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, nel mese di agosto l'istante chiedeva il rientro in Tim della numerazione in oggetto. Tuttavia per poter procedere con il rientro in Tim di una numerazione nativa OLO con tecnologia Voip-Fibra era necessario effettuare un rientro con tecnologia Voip. Risultava, pertanto, necessario attivare una nuova numerazione sulla quale effettuare la portabilità della linea telefonica. Di tale procedura veniva regolarmente informato l'istante (All. 1), con cui si concordava l'attivazione di una nuova linea. Veniva, pertanto, attivata in data 06.02.18 una nuova linea fibra con assegnazione del numero [REDACTED] e aggiungendo quale numero voip aggiuntivo l'utenza n. [REDACTED] in data 03.04.18.

Dalle date suindicate si procedeva alla regolare fatturazione dei costi dei servizi offerti così come rilevabile dai conti 2/18 (All.2) e 3/18 (All.3). Non si riscontrano pertanto inadempimenti da parte della società convenuta che ha correttamente provveduto alla fatturazione. È rilevante evidenziare che non si riscontrano, inoltre, da parte dell'utente segnalazioni circa gli addebiti in questa sede rilevate. In merito si rileva l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: I reclami relativi ad importi addebitati in fattura devono essere inviati entro la data di scadenza della fattura...il cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto di reclamo", evenienza non verificatasi nel caso di specie." Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

Si dà atto che l'istante non ha prodotto memorie.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di cui al punto i) di "rimborso delle Fatture Fastwb" deve essere rigettata. Sul punto si veda la Delibera n. 5/12 Corecom Lazio, ove si legge "Deve essere accolta l'eccezione di legittimazione passiva sollevata dall'operatore qualora questi non sia parte del rapporto contrattuale in relazione al quale l'utente lamenta vizi ed inadempimenti".

Alla luce di ciò, stante la carenza di legittimazione passiva dell'operatore Tim in ordine agli importi contestati nelle fatture Fastweb, si evidenzia che, al fine ottenere l'eventuale rimborso/storno degli stessi, occorreva integrare il contraddittorio anche nei confronti di quest'ultimo gestore.



Parimenti deve essere, altresì, rigettata la richiesta di indennizzo “Mancato invio delle fatture” in quanto esula dall’ambito di applicazione di cui al Regolamento indennizzi, non essendo assimilabile nemmeno in via analogica a nessuna delle fattispecie in esso previste (ex multis determina Agcom n. 40/17/DTC).

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda dell’utente sub ii) nella parte relativa alla richiesta di “indennizzo per disservizio” e sub iii) “ Rimborsio spese” si rileva che, in un’ottica di favor utentis, la predetta domanda sarà ricondotta all’oggetto della presente disamina ed interpretata, in conformità di quanto statuito con le “Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, a norma delle quali, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Orbene, nonostante la genericità della richiesta dell’istante, la domanda sub ii) verrà interpretata alla luce della documentazione depositata in atti, e sarà riportata all’oggetto della presente disamina, che s’incentra sul malfunzionamento del servizio voce nelle more procedura di migrazione da Fastweb a TIM. Mentre la generica richiesta di rimborso spese verrà intesa come rimborso spese procedura.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Parte istante ha lamentato che, a fronte del contratto sottoscritto con il gestore TIM in data 11 aprile 2017, l’utenza n. [REDACTED] rientrava in TIM in data 13 marzo 2018 e che, a partire da tale data riscontrava alcuni disservizi relativi alla mancata ricezione delle chiamate in entrata provenienti da altri operatori. Preliminarmente, si osserva che in relazione alle azioni intraprese nell’arco del periodo interessato dalla procura di migrazione, l’operatore Tim non ha allegato al fascicolo la prova delle interlocuzioni intrattenute con l’utente al fine di indirizzare la procedura nell’opportuna sinergia fra operatori e nell’ottica di minimizzare i disagi subiti dallo stesso nel corso della procedura di migrazione richiesta con l’adesione contrattuale dell’11 aprile 2017.

Inoltre, trattandosi di una precipua responsabilità dell’operatore recipient, non possono ritenersi assolti gli oneri informativi in capo a quest’ultimo, che si è limitato ad allegare, nel presente fascicolo, la comunicazione del 07.08.2018, quale risposta al reclamo presentato dall’utente a mezzo pec del 16.03.2018. Da osservarsi, in primis, che tale missiva viene inoltrata ben oltre 5 mesi in ritardo rispetto alla prima segnalazione effettuata dall’utente sul malfunzionamento della linea. In più, tale comunicazione risulta non esauriente in merito alle tempistiche e alle modalità della risoluzione dei lamentati disservizi. Deve, dunque, concludersi che, nel corso della presente procedura di



migrazione, la società TIM non ha dimostrato di aver provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sull'esito della procedura di migrazione.

Infatti, agli atti del procedimento non si evince che detta società abbia informato l'istante, entro la tempistica prevista dei 10 giorni, in conformità alle proprie condizioni contrattuali, in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Ciò premesso si ritiene, pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che il disservizio subito dall'utente relativo al malfunzionamento della linea durante la procedura di migrazione sia imputabile all'operatore recipient TIM; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. In merito, si osserva che la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne deriva che, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.

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. In basi a tali premesse ed alle risultanze istruttorie è stato accertato che l'istante ha provveduto a segnalare all'operatore il disservizio mediante comunicazione a mezzo pec del 16/03/2018, ad avere inviato una successiva segnalazione in data 06.04.2018 e da ultimo una comunicazione tramite pec il 15 giugno 2018, dalla quale risulta che la risoluzione del disservizio è avvenuta dopo oltre mesi dall'attivazione della linea.

Si legge, infatti, in tale ultimo reclamo che: Ricordiamo anche i disservizi della linea fissa e la loro risoluzione dopo oltre tre mesi, come risulta dalla vostre stesse assistenze prestate, perché le chiamate in entrata da alcune numerazioni con Telecom ricevevano il messaggio di numero inesistente". A fronte di ciò, spettava dunque all'operatore convenuto fornire la prova contraria di regolare erogazione del servizio secondo quanto pattuito o che la causa dell'inadempimento non fosse allo stesso



imputabile. Ne consegue che, per quanto riguarda la discontinua fornitura del servizio voce, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 6, comma 2 e 3 e 13, comma 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 374/18/CONS, che prevede, "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.

Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio" da computarsi in misura del doppio, ossia euro 6,00, in quanto trattasi di utenza "affari". Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo, s'individua il dies a quo nel 18 marzo 2018, (data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della prima segnalazione effettuata in data 16 marzo 2018), e il dies ad quem nel 13 giugno 2018 (in assenza di più precise indicazioni da parte dell'utente, si ritiene di far riferimento a quanto da lui dichiarato nella pec 15 giugno 2018 ove afferma che il disservizio relativo al servizio voce sarebbe perdurato per circa tre mesi dalla data di attivazione della linea).

Pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 522,00 (6,00 pro die x 87 giorni). Infine, per quanto concerne la richiesta formulata nei confronti di TIM S.p.A al punto iii) "di rimborso spese di procedura", si ritiene di riconoscere un indennizzo di euro 100,00 (cento/00), liquidato in via equitativa e proporzionale, tenuto conto del comportamento complessivo dalle parti in sede conciliativa e del parziale accoglimento dell'istanza.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 15 novembre 2018 dalla società [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A. l'Operatore è tenuto a:

- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 522,00 (euro cinquecentoventidue/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce sull'utenza n. [REDACTED], calcolato moltiplicando l'importo di euro 6,00 per il numero di 87 giorni, dal 18 marzo 2018 al 15.06.2018, in conformità a quanto disposto dal combinato disposto dall'art.6, comma 2 e 3, e art 13 comma 3 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS,



con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 100,00 (euro cento/00) a titolo di spese di procedura ex art. 20 comma 6 dell' Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS.
- 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. E' 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.

Potenza, 04/02/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

