

DELIBERA N. 13/2020

**X / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/16512/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 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 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. 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. 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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX del 12/09/2018 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX, titolare di un contratto di utenza privata con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa, con formulario UG del 23.05.18 si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata lamentando la perdita del suo vecchio numero in occasione del passaggio da un operatore ad un altro. Più precisamente, l'utente accettava, in data 14.01.18, la proposta di passare da TIM a Vodafone per i servizi di telefonia fissa e internet, ma la Vodafone, in data 22.02.18, a seguito di mancata attivazione dei servizi telefonici, rilasciava il codice di migrazione per consentire all'utente di rientrare con il precedente gestore. Nel frattempo, l'utente, contattato da TIM, aderiva ad un'offerta per il rientro in TIM con l'offerta "TIM Smart, TIM Mobile" fornendo a quest'ultima il predetto codice di migrazione. L'operazione di rientro in TIM, però, comportava la perdita del numero telefonico, che, a dire della TIM, non era più disponibile e quindi l'utente accettava di attivare una nuova linea con differente numerazione. L'utente, pertanto, richiedeva un rimborso per la perdita del numero alla Vodafone, tramite il Co.re.com. di Basilicata, ma la Vodafone informava l'utente che il numero risultava ancora disponibile. Tutto ciò, induceva l'utente a rivolgere le proprie doglianze direttamente alla TIM tramite raccomandata a.r. del 17.04.18 chiedendo il recupero gratuito del vecchio numero telefonico oppure un risarcimento danni di € 1.000,00 per la perdita di un numero di telefono in possesso dal 2001. A tale raccomandata non è seguito alcun riscontro da parte della TIM S.p.A. . All'udienza di conciliazione svoltasi il 12.09.18 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Pertanto, nella medesima data, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata. Nella predetta istanza di definizione, il sig. XXXX, riportandosi al formulario UG, ha chiesto: i) la corresponsione di € 1.000,00 per perdita della numerazione; ii) un riconoscimento per i disagi dovuti all'assenza dal lavoro ed al tempo dedicato alla soluzione della vicenda.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 19.10.18, nella quale ha dichiarato che "l'utenza in contestazione risulta cessata per passaggio ad altro operatore in data 26.01.18, e non risultano richieste di rientro in Telecom". Di conseguenza, la TIM non ha mai iniziato la procedura di rientro dell'utenza in questione. Il gestore, esibendo la schermata di contatti con l'utente, ha, altresì, dichiarato che dalla documentazione prodotta non risulta alcun reclamo scritto con cui l'utente ha segnalato le proprie doglianze, mentre risulta la richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica, in data 5.03.18. Pertanto, la TIM, in assenza di elementi probanti e circostanziati, forniti dall'utente, ha chiesto il rigetto dell'istanza dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione prodotta dalle parti ed in applicazione dell'art. 1228 del codice civile, "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile". Ne consegue che l'utente, quale creditore della prestazione, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti, mentre l'operatore, quale debitore della prestazione, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, poiché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nella fattispecie in esame il predetto onere della prova gravante sul gestore non appare pienamente adempiuto. Infatti, in primis, dall'unica schermata prodotta dal gestore in relazione ai contatti con l'utente si evince che nel periodo dal 5.03.18 al 13.03.18 ci sono stati ben 12 contatti, dei quali almeno 7 sono rappresentati da richieste provenienti dall'utente (modalità inbound) e 3 da contatti attivati dall'operatore (modalità outbound). Di tutti questi contatti l'operatore non fornisce alcun dettaglio circa il contenuto, ad eccezione della richiesta di attivazione di una nuova linea del 5.03. 18. E, in effetti, l'utente richiedeva, come documentato, l'attivazione anche di una nuova linea mobile. Per quanto attiene la linea fissa, l'utente ha provato di essere stato contattato dalla TIM per l'attivazione di una proposta contrattuale che, di fatto, avrebbe comportato un rientro in TIM. La descrizione dei fatti fornita dall'utente non viene confutata dalla documentazione prodotta dal gestore, per di più è riportato, nella medesima schermata prodotta dalla TIM, il numero di telefono nativo Telecom perso dall'utente e per il quale ha chiesto la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione. L'utente che rientra presso il precedente operatore telefonico, di norma, richiede al contempo la portabilità del numero senza che tale richiesta necessiti di particolari formalità. In seguito, è il nuovo gestore, il recipient, che deve attivarsi presso il donating affinché si completi la procedura. Nella fattispecie in esame, l'operatore non ha dimostrato di essersi adoperato per la riassegnazione dell'utenza e non ha comunicato all'utente di essere nelle condizioni tecniche di farlo o meno. La TIM si è limitata a dichiarare di non aver avviato la procedura di portabilità poiché non richiesta dall'utente, ma dell'assenza di tale richiesta non ha fornito alcuna prova, mentre la prova della richiesta è stata fornita dall'utente che, oltre ai contatti telefonici accertati, ha presentato il reclamo del 17.04.18, inviato tramite raccomandata a.r., alla quale la TIM non ha dato alcun riscontro. L'utente ha, altresì, documentato di essere titolare della numerazione dal 2001 e, in applicazione dell'art. 9 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, "L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000.00". Pertanto, può trovare accoglimento la richiesta sub i) di corresponsione di indennizzo di euro 1.000,00 per perdita della numerazione. Parimenti può esser accolta la richiesta sub ii) sotto forma di rimborso spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXX, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 12.09.18 dal sig. XXXX, la Tim S.p.A. è tenuta a: 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 1.000,00 per perdita della numerazione, ex art. 9 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS; 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/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. 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.

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

