

DELIBERA N. 433

**M. Txxx / TIM SPA (KENA MOBILE), VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/382311/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del 10/11/2023;

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 **M. Txxx** del 22/01/2021 acquisita con protocollo n. 0035550 del 22/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 22.01.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) che era cliente TIM con numerazione 0693xxxx, sita in Albano Laziale, alla via Portogallo n. 6; b) che in data 19.10.2017 inoltrava richiesta di trasloco della linea presso l'indirizzo di Albano Laziale, via Nettuno n. 26; c) che, tuttavia, Tim non effettuava il trasloco delle linee ma attivava unilateralmente, in data 26.10.2017, la nuova numerazione n. 06934xxx; d) la precedente utenza n. 0693xxx veniva invece cessa il 24.10.2017 senza alcun consenso da parte dell'istante; e) Improvvisamente TIM ad Agosto 2018 sospendeva in via amministrativa anche la linea 0693493064 senza mai riattivarla e senza alcun preavviso; f) L'utente per contro sporgeva reclamo al numero verde senza ottenere alcun tipo di riscontro in merito al disservizio. g) Di tutta risposta Tim continuava ad emettere fatture per un servizio sospeso e mai riattivato. h) L'istante, rimasto senza servizio vista l'inerzia del gestore, decideva, dunque, di inoltrare richiesta di migrazione a Vodafone della linea 069xxx il 04/11/2018; i) Ciò nonostante, anche Vodafone attivava una nuova linea n. 0690231349, senza migrare il numero richiesto; j) L'istante sporgeva un ulteriore reclamo in data 31.05.2019 mezzo PEC in cui faceva presente i molteplici disservizi subiti, senza ricevere mai alcun tipo di riscontro. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, da ultimo nella memoria di replica: i. lo storno integrale degli insoluti nei confronti di Tim e di Vodafone; ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami per 300,00 euro a Tim e per 300,00 euro a Vodafone; iii. l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa per 1.425,00 euro nei confronti di Tim; iv. l'indennizzo per attivazione servizio non richiesto nei confronti di TIM per 1.870,00 euro e nei confronti di Vodafone per 1.030,00 euro; v. l'indennizzo per mancato trasloco nei confronti di Tim per 5.595,00 euro; vi. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La posizione di Vodafone Italia S.p.A. L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria di controdeduzioni del 01.03.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando: a) In via preliminare, l'operatore eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. b) Nel merito, evidenzia l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'Istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale; c) Eccepisce, poi, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da

giustificare il riconoscimento di un indennizzo; d) L'operatore, inoltre, evidenzia che il coinvolgimento di Vodafone nella presente controversia è limitato alla contestazione sulla mancata portabilità della linea fissa 06xxxxxxx. e) A tal proposito, deve rilevarsi che a sistema Vodafone risulta una proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante nel novembre 2018 e relativa all'attivazione di un link di rete fissa con piano Internet Unlimited con attribuzione di nuovo numero. f) La linea veniva correttamente attivata il 9 novembre 2018 nelle tempistiche contrattuali con l'attribuzione del DN 06xxxxxxx e non pervenivano segnalazioni di disservizi da parte dell'istante né reclami in merito ad una mancata portabilità. g) Si contesta, dunque, in toto la domanda di indennizzo per mancata portabilità del numero atteso che l'utente non ne ha mai fatto richiesta. h) Del pari priva di pregio viene ritenuta la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti con riguardo al numero 06xxxxxxx, atteso che Vodafone ha attivato il prodotto come richiesto nella modulistica contrattuale. i) Si contesta, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, considerato che non vi sono reclami in atti verso Vodafone. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza di indennizzo proposta nei suoi riguardi e per il conseguente rigetto della stessa. La posizione di Tim S.p.A. L'operatore Tim S.p.A., con memoria di controdeduzioni del 01.03.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) In data 17/10/2017, l'odierno istante ha inviato una richiesta di trasloco della linea 06xxxxxxx da Via Portogallo 6 Albano Laziale a Via Nettuno 26. b) Trattandosi di una linea con offerta Fibra, attiva sul sistema commerciale CRM residenziale, non era possibile eseguire il trasloco, pertanto era necessario cessare la linea al vecchio indirizzo e procedere con l'attivazione di un nuovo impianto. c) In data 23/10/2017, è stato inviato il riscontro scritto per informare il cliente che per effettuare la lavorazione c'era la necessità di comunicare con lui. d) A seguito di contatto con l'istante, in data 24/10/2017 è stato emesso l'ordine di cessazione della linea 06xxxxxxx che è stata cessata in data 25/10/2017. e) Sempre in data 24/10/2017, è stato emesso l'ordine per l'attivazione di una nuova linea (06xxxxxxx) in Via Nettuno 26 Albano Laziale, che risulta attivata in data 26/10/2017 ed è stata anche inviata la Welcom letter in data 30/10/2017. f) In data 09/01/2018, si evidenzia un contatto telefonico con il Servizio Clienti per reclamare la fattura Dicembre 2017 relativa ai costi di disattivazione della linea e le relative penali. g) In data 19/01/2018, è stato inviato riscontro scritto in cui si comunicava che si era provveduto allo storno dei costi non dovuti e si invitava il cliente al pagamento del residuo di € 116,08. h) Dalla consultazione del sistema amministrativo risulta, infatti, uno storno di € 188,18, pertanto il residuo da saldare è di € 135,70. i) In seguito, l'istante non ha saldato le ulteriori fatture della linea, infatti successivamente, è stata inviata lettera di risoluzione contrattuale in data 04/01/2019 per la linea 06934xxxx a cui è seguita in data 19/04/2019 la cessazione della linea. L'operatore Tim S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza di indennizzo proposta nei suoi riguardi e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante possano trovare parziale accoglimento, nei limiti di seguito precisati. In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone S.p.A. nella sua memoria di costituzione, circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio (v. Delibera Agcom n. 36/16/CIR). Tanto premesso, con la richiesta sub i., l'utente chiede lo storno integrale degli insoluti nei confronti di Tim e di Vodafone. La domanda può essere accolta nei soli confronti di Tim S.p.A. Dalla documentazione in atti, l'utente ha provato di aver richiesto il trasloco della linea Tim n. 06xxxxxxx in data 17.10.2017; tuttavia l'operatore Tim S.p.A. ha ritenuto di attivare una nuova numerazione (n. 06xxxxxxx), senza il consenso del cliente. L'utente contesta infatti di aver dato l'assenso alla disattivazione del numero originario e all'attivazione del nuovo numero, mentre l'operatore non è riuscito a fornire prova di detto assenso. Da ciò ne deriva che è possibile disporre lo storno delle fatture emesse in relazione al nuovo numero 0693xxx, trattandosi di servizio da ritenersi non richiesto (cfr. ex multis Agcom Delibera n. 68/10/CIR, secondo cui "qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse"). La richiesta di storno non può invece essere accolta nei riguardi di Vodafone dal momento che l'istante non ha dimostrato che la sua richiesta del 04.11.2018 avesse ad oggetto il trasloco della linea n. 06xxxxxxx e non già la stipulazione di un nuovo contratto. Manca infatti in atti la prova di una richiesta di trasloco nei riguardi di Vodafone (differentemente da quanto risulta nei confronti di Tim). All'opposto risulta un contratto per l'attivazione di una nuova linea sottoscritto dall'utente e non contestato dallo stesso (cfr. all. n. 18 fascicolo Conciliaweb, dove si parla espressamente di attivazione di "nuova linea telefonica con numero pilota"). Con la richiesta sub ii., è stato invece domandato l'indennizzo per mancata risposta ai reclami nei confronti di entrambi gli operatori. L'istanza va accolta nei riguardi di Tim mentre va disattesa nei confronti di Vodafone. In effetti, l'utente ha allegato in atti un reclamo, inoltrato a mezzo pec in data 03.06.2019 (cfr. all. n. 6 fascicolo Conciliaweb), ma indirizzato solamente a Tim, non anche a Vodafone, che ha infatti negato di averne mai ricevuti; per contro, Tim non ha provato di aver dato riscontro al reclamo del 03.06.2019. Ragione per cui l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera n. 347/18/CONS può essere riconosciuto nei soli confronti di Tim, per l'importo massimo di € 300,00, essendo nella vicenda in esame il computo giornaliero superiore al tetto regolamentare. Con la richiesta sub iii., l'utente domanda l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa della nuova linea n. 0693xxx nei confronti di Tim. Al contempo, con l'istanza sub iv., da trattarsi congiuntamente alla sub iii. per i motivi di cui appresso, l'utente chiede l'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto nei confronti di Tim (sempre con riferimento alla

linea n. 06934xxxx) e nei confronti di Vodafone (con riguardo all'attivazione della linea n. 069023xxx). Le richieste sub iii. e sub iv. spiegate nei confronti di Tim S.p.A. non possono essere accolte perchè, fra loro, intimamente contraddittorie ed autoescludentesi. Da un lato, infatti, l'istante chiede l'indennizzo per la sospensione di un servizio che però dice di non avere mai richiesto che non ha richiesto (linea n. 06934xxx), e, al tempo stesso, si duole che il medesimo servizio (a suo dire non richiesto) sia stato invece attivato. E' evidente, dunque, che fra le richieste vi sia una contraddittorietà logica che impedisce di poter accogliere entrambe le richieste, determinandosi, in caso contrario, un evidente ed ingiustificato arricchimento senza causa. Tra l'altro, l'applicazione di un indennizzo nel caso de quo sembra, a tutti gli effetti, contrario anche a quei canoni di ragionevolezza, proporzionalità ed equità a cui deve ispirarsi la determinazione della misura dell'indennizzo (cfr. art. 84 d.lgs. n. 259/2003; delibera Agcom n. 179/03/CSP). Infatti, l'attivazione, seppure non richiesta del n. 06934xxx, ha pur sempre consentito all'utente la continuazione del servizio che altrimenti non avrebbe comunque potuto utilizzare (cfr., per la ratio iuris della decisione, Corecom Lazio Delibera n. 58/11; Corecom Lombardia Delibera n. 49/11). La richiesta sub iv. nei confronti di Vodafone non può trovare, invece, accoglimento, dal momento che, come già rilevato in precedenza, l'istante non ha dimostrato che la sua richiesta del 04.11.2018 avesse ad oggetto il trasloco della linea n. 0693493064 e non la stipulazione di un nuovo contratto. Manca infatti in atti la prova di una richiesta di trasloco nei riguardi di Vodafone (differentemente da quanto risulta nei confronti di Tim). All'opposto risulta una proposta di abbonamento per l'attivazione di una nuova linea sottoscritta dall'utente e non contestata dallo stesso (cfr. all. n. 18 fascicolo Conciliaweb, dove si parla espressamente di attivazione di "nuova linea telefonica con numero pilota"). Con l'istanza sub v., l'utente domanda, invece, l'indennizzo per mancato trasloco nei confronti di Tim, quantificandolo in complessivi € 5.595,00, dal 27.11.2017 al 04.11.2018. L'istanza è fondata nei limiti quantitativi e temporali che seguono. Costituisce indirizzo pacifico che, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento (cfr. Cass. S.U., sent. n. 13533/2001). Alla luce degli elementi acquisiti è indubbio che si sia verificato un ritardo nella richiesta di trasloco in relazione all'utenza originaria n. 0693xxxx. Tale richiesta, in base alle dichiarazioni rese dalle parti, risulta inoltrata in data 17.11.2017; pertanto, considerando i 10 giorni che le Condizioni di contratto prevedono per il completamento dell'operazione (cfr. art. 9 Condizioni generali di contratto Tim), essa doveva realizzarsi entro la data del 27.11.2017; al contrario, è risultato incontrovertito che il trasloco non veniva mai realizzato ma veniva attivata una nuova numerazione. Invero l'operatore ha allegato una comunicazione datata 23.10.2017 nella quale avrebbe reso edotto il cliente dell'impossibilità tecnica del trasloco; tale missiva è però priva di attestazione dell'invio effettivo che l'utente ha contestato specificamente nella memoria di replica. Non avendo l'operatore assolto al proprio onere ex art. 2697, co. 2, c.c., è pertanto dovuto in

favore dell'istante l'indennizzo ex art. 4, comma 1, All. A, delibera n. 347/18/CONS, secondo cui "Nel caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Quanto all'orizzonte temporale da considerare ai fini della sua quantificazione, il dies a quo va individuato nel giorno 27.10.2017 (primo giorno di ritardo in base alle condizioni di contratto) mentre il dies ad quem è equo individuarlo nel 14.11.2017 (data di emissione dell'ultima fattura Tim in relazione all'utenza n. 0693xxx, con applicazione di costi di disattivazione, circostanza che rende del tutto verosimile che l'utente abbia avuto contezza almeno in quella data dell'impossibilità del trasloco della linea stessa, cfr. all. n. 1 fascicolo Conciliaweb, documento offerto in comunicazione dallo stesso istante). Individuare un più tardivo termine finale non pare ragionevole nella vicenda in parola, considerando che in atti mancano reclami tempestivi che il cliente avrebbe dovuto proporre al fine di dimostrare la contestazione immediata della condotta dell'operatore (l'unico reclamo documentato è del 03.06.2019, effettuato a 1 anno e mezzo dalla richiesta di trasloco). In definitiva, risulta, quindi, dovuto un indennizzo complessivo a tale titolo di € 135,00 (pari a € 7,50 x 18 gg di ritardo). Si compensano le spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza proposta dal sig. T. Mxxx, nei limiti e per le motivazioni di cui in premessa, nei soli confronti del gestore TIM spa che, per l'effetto è tenuta a: stornare le fatture emesse in relazione all'utenza non richiesta n. 069349xxx, dall'attivazione fino al termine del ciclo di fatturazione nonché a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, oltre a corrispondere all'istante la somma di € 135,00 a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco.

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.

Roma, 10/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini