



DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 81/18 xxxx / Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"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 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"* come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *"Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni"*, in particolare l'art. 30, e il *"Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'*"Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la 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 Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"* e successive modifiche ed integrazione;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 81 del giorno 1° febbraio 2018 con cui la società xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare del contratto *business* di cui al n. 888011524xxx con la società Telecom Italia, con riferimento alle utenze fisse n. 0577 379xxx, n. 0577 379xxx, ed alle mobili n. 335 6173xxx, n. 366 750xxx e n. 392 9160xxx, lamenta l’applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale da un agente Telecom Italia, nonché “*la mancata fornitura (...) [di una] chiavetta USB (...) concordata in sede di stipula*”. Lamenta, altresì, i seguenti disservizi: la ritardata portabilità delle utenze n. 335 6173xxx e n. 392 9160xxx dal precedente operatore, il malfunzionamento delle utenze mobili associate al contratto medesimo a causa di “*disservizi sul traffico dati non fruibile*” e la successiva sospensione del servizio, l’attivazione non richiesta dell’utenza mobile n. 366 750xxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- sottoscriveva, in data 8 giugno 2017 “*con agente Tim certificato [denominato] ag[enzia] Speedy Service [un contratto avente ad oggetto] (...) un NIP [nuovo impianto personale con attivazione di nuova numerazione telefonica](...) ad un costo di 25 euro [al] mese (...) tutto illimitato voce e adsl (...) [da attivare presso la] sede [di] via (...) 53100 Siena, [la migrazione, dall’operatore H3G, di] 2 sim [n. 335 6173xxx e n. 392 9160xxx con profilo Tim Europa vera vip] ad un costo [mensile](...) di 15 euro per (...) [ciascuna] sim [e la fornitura di una] chiavetta [USB] con sconti a 10 euro al mese [più] altra sim*”;
- riceveva “*dopo alcuni giorni (...) in fase di attivazione [del contratto] (...) varie telefonate da un’agenzia che si presentava come 191 (agenzia TCC) [che]sostit[uiva] la vendita/contratto [sottoscritta] con l’agente (...) attiva[ndo] un nuovo (...) contratto con piani tariffari diversi da quanto (...) concordato con l’agente*”;

DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

- dichiarava di aver segnalato più volte, telefonicamente, al call center di Telecom Italia che “il contratto [applicato dall’operatore] non [era] quello (...) sottoscritto [da parte istante] con l’agente”;
- affermava, quindi, di aver avuto “4 mesi di disservizio” nonché “servizi non corrispondenti alla realtà e alle richieste [effettuate]”, in conseguenza dei quali “non intend[eva] pagare (...) le fatture addebitate da TIM finché non [venisse] (...) ristabilita la validità del contratto (...) firmato [da parte istante] in data 8/6/2017”;
- in data 22 settembre 2017 segnalava con mail, all’operatore, al recapito servizioimpresasemplice@telecomitalia.it, “il codice ICCD n. 8939992280263383860 della vecchia e ancora attuale schedina H3G [lamentando altresì che](...) la chiavetta [USB] per il traffico dati [la cui] fornitura gratuita da parte di TIM [era stata] concor[data con l’agente] (...) non e[ra] ancora arrivata al [proprio] domicilio” e contestando, infine il contratto applicato dall’operatore;
- in data 29 settembre 2017 segnalava con mail, all’operatore, al recapito servizioimpresasemplice@telecomitalia.it, che il contratto attivato da Telecom Italia non corrispondeva a quello sottoscritto con l’agente, di essere inoltre “stato attivato anche sul mobile” ma di aver subito “disservizi sul traffico dati non fruibile”.

In data 28 novembre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “cessazione [in] esenzione [di] spese [delle 2 utenze fisse n xxxx [e delle 2 utenze mobili n.] xxxx”;
- ii) l’indennizzo di “€ 2.500 per le ore perse al telefono, [invio] mail (...) disagi, disservizi (...) vari e 4 mesi senza internet in mobilità”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia in data 8 marzo 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che l’istante “*lamenta l’attivazione non richiesta di NIP, nonché l’asserita ritardata migrazione delle utenze mobili nn. 366.757xxx, 392.916xxxx e 335.617xxx, afferenti il contratto guscio n. 88801152xxxx, un generico malfunzionamento riscontrato sulla copertura mobile (lato dati) e la mancata fornitura della chiavetta USB asseritamente concordata in sede di stipula. Ogni altro addebito e/o numerazione specificata/aggiunta all’interno dell’istanza di definizione si ritiene ricadente in una circostanza di fatto nuova, non sottoposta a tentativo obbligatorio di conciliazione, su cui l’esponente società non intende accettare il contraddittorio in questa sede*”.

Ciò premesso, in rito, l’operatore ha eccepito l’“inammissibilità dell’istanza (...) per violazione dell’art. 19 co. 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS [che] nel delineare il perimetro oggettivo di competenza dell’Agcom e degli organismi delegati, prevede che L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. In tal modo, viene individuato il contenuto vincolato della cognizione e del relativo eventuale provvedimento finale del Corecom, in quanto soggetto delegato facente funzione dell’Agcom, in cui non è ricompreso alcun ordine

DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

di facere come altresì riconosciuto da giurisprudenza costante: "Sono da rigettare le richieste dirette all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'articolo 19, comma 4., della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS (v. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11)".

Il gestore "insiste pertanto (...) per l'inammissibilità della domanda spiegata da controparte limitatamente alla richiesta di cessazione di tutto quanto attivato dal 191, perché ritenuto con conforme ad una pretesa pattuizione, che non è stata documentata/provata, attesa l'incompetenza materiale del Corecom Toscana, con conseguente stralcio della stessa per violazione dell'art. 19 co. 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS".

Nel merito, l'operatore ha eccepito l'"infondatezza delle pretese avanzate [da parte istante in quanto] dall'interpretazione dei fatti riassunti all'interno dell'istanza di conciliazione, invero piuttosto generica, laddove non addirittura connotata da confusione, ancora prima che da pressoché totale assenza di documentazione probante, è possibile comprendere quanto segue.

Oggetto della presente controversia è la pretesa attivazione non richiesta di NIP, l'asserita ritardata migrazione delle utenze mobili nn. 366.7570xxx, 392.9160xxx e 335.6173xxx, afferenti il contratto guscio n. 88801152xxx, a cui ha fatto seguito il generico disservizio su copertura mobile (lato dati), nonché la mancata fornitura della chiavetta USB asseritamente concordata in sede di stipula.

A sostegno delle proprie tesi, apodittiche ed indimostrate perché quasi del tutto prive di riscontro documentale, la società istante deduce di aver sottoscritto in data 8 giugno 2017 un contratto con TIM, a cui faceva seguito un'attivazione non conforme ed unilaterale di alcuni servizi/profili tariffari difforni rispetto a quanto asseritamente concordato.

Aggiunge inoltre che tale contratto, stipulato con "un agente certificato, in fase di sottoscrizione", gli sarebbe stato "sottratto...dall'agente...pertanto mi è stato attivato cose non ho mai sottoscritto", salvo diversamente precisare nell'allegato 1 al formulario UG che "in fase di attivazione ho ricevuto varie telefonate da un'agenzia che si presentavano come 191...questa agenzia ha sostituito la vendita/contratto fatta da me con l'agente (...)". Allo stato attuale, non è possibile ritenere veritiera nessuna delle due – peraltro contraddittorie - versioni fornite dalla stessa società istante.

Non è possibile accertare se il Servizio 191 ha effettivamente errato/effettuato modifiche in fase di lavorazione del contratto sottoscritto in data 8 giugno 2017, mancando le fatture emesse da TIM, da cui si potrebbe evincere l'errato addebito di servizi/prodotti non richiesti e/o comunque difforni rispetto a quanto pattuito.

Nel merito, dalle verifiche effettuate all'interno dei sistemi informativi dell'esponente società, risultano due moduli contrattuali sottoscritti a nome [della società istante] per la componente mobile, aventi entrambi la medesima grafia di UG e GU14 e datati 8 giugno e 6 settembre 2017 (Doc. 1). Di conseguenza, la ricostruzione che viene offerta in questa sede da controparte non sembra condivisibile, in quanto TIM ha ricevuto e lavorato quanto esattamente trasmesso a Forza Vendita [dall'agente] solo in data 1 luglio 2017, non esistendo alcun'altra documentazione/pattuizione al riguardo.

Nel primo, è evidente che la società istante richiede la migrazione delle utenze mobili nn. 392.9160xxx e 335.6173xxx da H3G, con applicazione dell'offerta "BONUS 50 MNP 10 mesi", prevedente il rimborso delle penali. Circa l'asserita ritardata MNP (non si comprende se di entrambe le numerazioni o di una sola di esse), è la stessa mail riepilogativa prodotta [dalla società istante] che fornisce ogni spiegazione utile: l'errata indicazione dell'ICC-ID ha impedito il corretto espletamento della procedura.

DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

L'ICC-ID è una serie numerica identificativa della scheda SIM intestata al cliente e rappresenta a tutti gli effetti un dato sensibile nell'esclusiva disponibilità di quest'ultimo, perché stampigliato nel retro della scheda SIM.

Esso va necessariamente comunicato dall'utente all'operatore recipient (in questo caso TIM) ai fini del corretto espletamento della procedura di portabilità, ma il donating non ne è a conoscenza. Pertanto, l'esito negativo della procedura di portabilità è stato verosimilmente generato da chi ha trascritto/comunicato l'ICC-ID all'operatore, incidendo a livello tecnico sull'esatta riuscita della pratica di portabilità.

Il secondo contratto reca solamente i dati anagrafici completi della società e la sottoscrizione delle CGA "Impresa Semplice" al 6 settembre 2017.

Fermo restando quanto sopra precisato in tema di scarto della MNP, il 4 luglio 2017, su reclamo della società istante, veniva attivato il numero 366.7570613 con offerta "TIM EUROPA FAMILY", come concordato telefonicamente con il Servizio Clienti.

Solo il 10 luglio 2017 si procedeva all'attivazione dell'utenza mobile n. 392.9160xxx con il profilo sottoscritto, a seguito dell'avvenuto caricamento del contratto ricevuto da Forza Vendita proprio in pari data. Il n. 335.6173xxx (sottoposto a scarto) risulta infine attivato con "TIM Professional Europa Vera" in data 29 settembre 2017, per effetto dell'avvenuta ri-processazione della MNP e secondo i termini già anticipati nella (...) mail riepilogativa [riconducibile a Tim in quanto inviata dal recapito servizioimpresasemplice@telecomitalia.it, nella quale si specificava che] per la portabilità della sim [335.6173xxx era stata fatta] la registrazione e [che] con l'iccd (...) inserito (...) il (...)numero di cellulare [sarebbe stato fatto] passare (...) [il] giorno 29/09[2017]".

L'operatore ha inoltre evidenziato che, per quanto attiene al malfunzionamento lato mobile, "nessuna evidenza/prova viene fornita da xxx sull'asserita scarsa qualità della copertura radiomobile.

Sul punto, si rammenta brevemente, da un lato, che senza una diffida/contestazione formulata nei confronti dell'operatore telefonico (vale a dire un intervento attivo da parte dell'utente finale), è impensabile che TIM si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (v. in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto").

Dall'altro, il rapporto di fornitura su utenza mobile, inclusivo sia della prestazione lato fonia che di quella lato dati, è regolato dall'art. 2 delle Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di TIM secondo cui l'accesso al servizio e, quindi, il servizio medesimo, va utilizzato "esclusivamente in mobilità nei limiti della capacità della Rete e dei requisiti di qualità indicati nella Carta dei Servizi in vigore, che il Cliente dichiara di ben conoscere in tutti i suoi contenuti, avendone preso completa visione prima della stipula del Contratto."

TIM può variare la copertura territoriale, che "può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TI si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TI s'impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento" (Doc. 2).

Dello stesso avviso è stato peraltro il Corecom Lazio che, con una delibera dell'8 febbraio 2016 (Doc. 3), ha espresso posizione sul tema della copertura della rete mobile e delle eventuali responsabilità dell'operatore: "come pure avallato da giurisprudenza Agcom (cfr. Delibera n. 92/15) "occorre fare

riliferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia inadempimento". Conformi sul punto, sono le Condizioni Generali di Abbonamento ai servizi Mobili di TIM (...). L'efficienza del servizio che permette la "connessione in mobilità", è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si spostano il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità..."

Non si comprende quindi a che genere di addebito si riferisca xxxx quando lamenta un disservizio di 4 mesi, di cui, a tutto voler concedere, TIM non è mai stata messa al corrente (nei termini di un disservizio prolungato sulle utenze mobili) posto che, a tutto voler concedere, l'unica problematica che viene in rilievo in questa vicenda appare essere una pretesa ritardata MNP del n. 335.617xxxx, inesistente secondo la scrivente difesa.

Per quanto riguarda l'asserita mancata consegna della chiavetta, ci si limita a sottolineare che non è presente alcun impegno di TIM in tal senso nel contratto di abbonamento succitato (cfr. Doc. 1).

Riguardo la componente fissa del contratto, di cui [alla società istante] sembra lamentare la pretesa attivazione non richiesta – salvo poi rettificare, all'interno dell'istanza di definizione, i propri addebiti nei termini di una difformità di pricing – si precisa quanto segue.

L'unica numerazione fissa attualmente intestata alla società istante è la n. 0577.37xxx, attivata in data 28 giugno 2017, per cui le parti pattuivano l'applicazione di un canone mensile di € 25,00. Allo stato attuale, non è possibile effettuare alcuna verifica sul punto, perché non è stata documentata/provata la difformità di fatturazione che si addebita a TIM.

Infine, in merito alla richiesta, sempre avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, si rammenta che l'art. 19 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura".

Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata.

Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese".

L'operatore infine, ha concluso insistendo per "il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto". ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio.

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 17 marzo 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica nella quale, ha ribadito integralmente le richieste già espresse in istanza.

Nel merito ha quindi sottolineato quanto segue:

- di aver “voluto cambiare un contratto fisso con TIM attivando un nuovo contratto con la stessa TIM (...) approfitta[ndo] dell’occasione per rientrare in TIM da altro operatore (TRE) anche con il mobile”;
- di avere “sottoscritto un contratto in data 8 giugno 2017 che (...) imponeva il rispetto di 30 mesi a circa 55-60 euro mensili per i contratti fisso e mobile [senza, altresì, avere avuto] (...) la attivazione del contratto per mesi”;
- di essere “stato in seguito contattato dal 191 e [che era quindi], (...) stato attivato un [diverso] contratto cui e[ra] seguito l’arrivo di fatture varie da 200 euro e oltre”;
- di avere, inoltre, “fatto presente con PEC a TIM (...) [in data] 19 luglio 2017, (...) [del]la necessità di chiudere la linea fissa precedente [0577 379xxx], (...) [e di procedere] anche [al] cambio delle condizioni contrattuali cui er[a] stato oggetto senza (...) [avere prestato il] consenso”;
- di aver segnalato in data “29 agosto 2017, alla luce della mancata risposta di TIM alla precedente [comunicazione del 19 luglio 2017], (...) dell’arrivo di fatture errate e non corrispondenti al contratto (...) sottoscritto e l’addebito di voci non dovute (router ecc.)”;
- di avere fatto presente all’operatore, in data “27 ottobre 2017, (...) [della] disattivazione (...) della linea mobile, (...) durata mesi nonostante [l’effettuazione di varie] (...) telefonate di richiesta aiuto al 191(...)”;
- di avere comunicato a Telecom Italia, in data “16 novembre 2017, (...) [il ricevimento di ulteriore] (...) fatturazione errata in base ad un contratto (...) non sottoscritto [da parte istante]”;
- di avere fatto presente all’operatore, in data “2 febbraio 2018, (...) [di avere subito] una ulteriore immotivata (...) disconnessione della linea mobile”;
- che l’eventuale “attivazione non conforme [del contratto] o (...) [l’] errata indicazione dell’ICC-ID, [sostenuta nella] relazione di controparte (...) [non avrebbe comunque] consegn[ato] la licenza a TIM di convertire i contratti a propria volontà e senza l’accettazione del cliente”;
- di non avere “mai richiesto [a Tim] un nuovo numero [366 7570xxx] (...), [che l’operatore afferma invece essere] stato concordato [da parte istante] con il Servizio Clienti [ed] attivato (...) il 4 luglio 2017 (...) e [di non avere] mai ottenuto la chiavetta [USB richiesta]”;
- che il disservizio evidenziato non riguardava tanto la “funzionalità della linea [mobile bensì] (...) [l’] interruzione [della stessa]”.

Ad integrazione dell’istanza, l’Utente inviava infine, all’operatore in data 6 febbraio 2018, tramite mail, una comunicazione con la quale affermava che “TIM questa mattina (...) ha staccato il telefono” dopo i precedenti disservizi di “disconnessione (...) [avvenuti nei mesi] di ottobre e novembre [2017]”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si evidenzia quanto segue:

- non può essere accolta l’eccezione dell’operatore Telecom Italia circa l’inidoneità della documentazione proposta dall’istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l’istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l’utente ha allegato all’istanza la proposta di attivazione del contratto, le segnalazioni mail inviate all’operatore, al

DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

recapito servizioimpresasemplice@telecomitalia.it, in data 22 settembre 2017 ed in data 29 settembre 2017 in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava, in particolare, che “il contratto [applicato dall’operatore] non [era] quello (...) sottoscritto [da parte istante] con l’agente” e che “la chiavetta [USB] per il traffico dati [la cui] fornitura gratuita da parte di TIM [era stata] concordata con l’agente] (...) non e[ra] ancora arrivata al [proprio] domicilio”. Inoltre, parte istante, nelle proprie repliche alle memorie dell’operatore, allegava agli atti un prospetto di riepilogo delle condizioni contrattuali proposte dall’agente, in sede di sottoscrizione del contratto.

- con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di “cessazione [in] esenzione [di] spese [delle utenze 2 fisse nxxxx [e delle 2 utenze mobili n.] xxx, in accoglimento della eccezione di inammissibilità sollevata, in via preliminare, dall’operatore, si osserva che detta richiesta non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e pertanto la domanda, così come formulata, deve essere rigettata, in quanto esula dalla cognizione di questa Autorità. In altre parole, la richiesta di “cessazione (...) [delle 2 utenze fisse n.] xxx [e delle 2 utenze mobili n.] xxx” è connessa ad un obbligo di *facere* che in quanto tale esula dalla cognizione del Corecom ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento poiché l’oggetto della pronuncia, avente carattere vincolato, è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

- con riferimento alla domanda *sub ii)* avente ad oggetto la richiesta di “€ 2.500 per le ore perse al telefono, [invio] mail (...) disagi, disservizi (...) vari e 4 mesi senza internet in mobilità”, è da osservarsi, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, che ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* e dalla quantificazione monetaria indicata dalla parte. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

In quest’ottica, giova precisare che, all’esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s’incentra:

- con riferimento al contratto *business* n. 888011524xxx in relazione alle utenze fisse n. 0577 37xxx, n. 0577 37xxx, ed alle mobili n. 335 6173xxx, n. 366 75xxx e n. 392 91xxx, sull’applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale da un agente TIM.

- con riferimento alla parte mobile del contratto parte istante le doglianze dell’utente possono essere così riassunte:

- ritardata portabilità delle utenze mobili n. 335 6173xxx e n. 392 916xxx;
- malfunzionamento delle utenze mobili n. 335 617xxx, n. 366 75xxx e n. 392 916xxx, associate al contratto *de qua* e sulla successiva sospensione del servizio;
- sull’attivazione non richiesta dell’utenza mobile n. 366 75xxx;
- “mancata fornitura (...) [di una] chiavetta USB (...) concordata in sede di stipula”.

Nel merito.

Sull'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale

Parte istante ha lamentato, con riferimento al contratto *business* n. 88801152xxx, l'applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di un profilo tariffario avente condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'agente Tim in sede di adesione all'offerta contrattuale. Di contro l'operatore ha dedotto di avere correttamente operato in quanto *"TIM ha ricevuto e lavorato quanto esattamente trasmesso a Forza Vendita da [agente] solo in data 1 luglio 2017, non esistendo alcun'altra documentazione/pattuizione al riguardo"*.

In via preliminare, dalla descrizione dei fatti e dalla documentazione agli atti, si precisa che, la presente doglianza, avente ad oggetto l'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale con riferimento al contratto *business* n. 88801152xxx, avrà ad oggetto unicamente le numerazioni mobili n. 335 6173xxx e n. 392 9160xx nonché l'utenza fissa 0577 37xxx in quanto risulta presente agli atti una richiesta di disdetta, inviata a Tim in data 14 luglio 2017 da parte istante, con riferimento all'utenza fissa n. 0577 37xxx, laddove l'operatore stesso ha dedotto in memoria che *"l'unica numerazione fissa attualmente intestata alla società istante è la n. 0577.37xxxx, attivata in data 28 giugno 2017, per cui le parti pattuivano l'applicazione di un canone mensile di € 25,00"*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante *sub ii)* correttamente riletta quale contestazione per l'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto è opportuno precisare che al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere, con la sottoscrizione dello stesso, nella fatturazione di importi largamente superiori rispetto a quanto prospettato dall'agente TIM in sede di sottoscrizione della proposta contrattuale.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *"il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi"*.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di

DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Occorre, infine, ricordare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

In particolare, parte istante ha dichiarato, in istanza, che il preventivo di spesa di cui alla proposta contrattuale ricevuta da un *“agente Tim certificato [denominato] ag[enzia] Speedy Service”*, in data 8 giugno 2017, consisteva nelle seguenti condizioni:

- attivazione di un *“NIP [nuovo impianto personale con attivazione di nuova numerazione telefonica] (...) ad un costo di 25 euro [al] mese (...) tutto illimitato voce e adsl (...) [da attivare presso la] sede [di] via (...) 53100 Siena”*;
- la migrazione, dall'operatore H3G, delle utenze mobili n. 335 6173xxx e n. 392 916xxxx con attivazione del profilo *“Tim Europa vera vip ad un costo (...) di 15 euro[mensili] per (...) [ciascuna]”*;
- la *“fornitura gratuita da parte di TIM (...) [di una] chiavetta [USB] con sconti a 10 euro al mese”*.

Parte istante ha poi aggiunto di aver ricevuto *“dopo alcuni giorni (...) in fase di attivazione [del contratto] (...) varie telefonate da un'agenzia che si presentava come 191 (agenzia TCC) [che] sostit[uiva] la vendita/contratto [sottoscritta] con l'agente (...) attiva[ndo] un nuovo (...) contratto con piani tariffari diversi da quanto (...) concordato con l'agente”*.

Di contro l'operatore ha dedotto in memoria che *“non è possibile accertare se il Servizio 191 ha effettivamente errato/effettuato modifiche in fase di lavorazione del contratto sottoscritto in data 8 giugno*

2017” aggiungendo inoltre che *“TIM ha ricevuto e lavorato quanto esattamente trasmesso a Forza Vendita da Tilesi solo in data 1 luglio 2017”*.

Parte istante anche se, come ha sostenuto l’operatore, non ha allegato agli atti *“le fatture emesse da TIM, da cui si potrebbe evincere l’errato addebito di servizi/prodotti non richiesti e/o comunque difformi rispetto a quanto pattuito”* ha, tuttavia, dichiarato, circostanza non smentita da Telecom Italia, di aver segnalato all’operatore in data *“29 agosto 2017 (...) dell’arrivo di fatture errate e non corrispondenti al contratto [ed in data] 16 novembre 2017, (...) [il ricevimento di ulteriore] (...) fatturazione errata in base ad un contratto (...) non sottoscritto [da parte istante]*. Agli atti sono inoltre presenti segnalazioni inviate e all’operatore, al recapito servizioimpresasemplice@telecomitalia.it, in data 22 settembre 2017 ed in data 29 settembre 2017 nelle quali parte istante, lamentava tra l’altro che il contratto attivato da TIM non corrispondeva a quello sottoscritto con l’agente.

Procedendo ad un esame della documentazione, mentre risulta pacifica la richiesta di attivazione di parte istante, lato utenza fissa, di un *“un NIP [nuovo impianto personale con attivazione di nuova numerazione telefonica] (...) ad un costo di 25 euro [al] mese (...) tutto illimitato voce e adsl (...) [da attivare presso la] sede [di] via (...) 53100 Siena”* che l’operatore conferma in memoria essere stata attivata con la numerazione 0577 37xxx *“in data 28 giugno 2017, (...) [con] l’applicazione di un canone mensile di € 25,00”*, nel caso delle utenze mobili l’utente deduce l’avvenuta richiesta, in sede di stipula contrattuale del 8 giugno 2017, della migrazione a TIM, dall’operatore H3G, delle utenze mobili n. 335 6173xxx e n. 392 916xxxx con applicazione del profilo *“Tim Europa vera vip ad un costo [mensile] (...) di 15 euro per (...) [ciascuna]”*.

A sostegno della propria posizione, parte istante allega agli atti copia del contratto del 8 giugno 2017, nel quale risulta *ictu oculi*, in relazione alle utenze mobili n. 335 617xxx e n. 392 9160xxx, la richiesta di applicazione, per entrambe, del profilo tariffario *“Tim Europa vera 15”* con sconto *“Europa 5”*, con ulteriore applicazione dell’offerta *“sconto 50 MNP 10 mesi”* e *“promo valore 100 MNP 20 mesi + Flag”*. Occorre, sul punto, rilevare che la sopraindicata copia di contratto allegata dall’utente risulta parzialmente difforme da quella prodotta dall’operatore in memoria nella quale per l’utenza mobile n. 392 9160xxx viene invece indicato il profilo denominato *“Tim Europa 1000”* oltre a prevedere l’indicazione di una ulteriore opzione, peraltro non ben comprensibile dalla lettura del contratto, riguardante apparentemente l’attivazione dell’opzione *“dati eurogiga”*.

Nel caso di specie, le risultanze istruttorie offrono evidenza che oggetto di contestazione dell’istante la difformità delle condizioni economiche che l’istante medesimo si attendeva in ragione di quanto prospettato gli dall’agente Tim, a prescindere dalla data di attivazione delle utenze mobili che l’operatore individua nel giorno *“10 luglio 2017 (...) [per] l’utenza mobile n. 392.9160xxx [ed] (...) in data 29 settembre 2017, per effetto dell’avvenuta ri-processazione della MNP [per l’utenza mobile n. 335.6173xxx in quanto sottoposta a scarto]*, comunque non oggetto di contestazione di parte istante.

A fronte di ciò, deve rilevarsi che le argomentazioni difensive di Telecom Italia non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall’istante atteso che la società Telecom Italia, a seguito delle ripetute segnalazioni dell’utente, avrebbe dovuto quantomeno indicare quale fosse l’effettivo costo del piano tariffario *“Tim Europa vera 15”* applicato all’utente, in relazione alle utenze mobili n. 335 6173xxx e n. 392 916xxx ed allegare il prospetto riepilogativo dei relativi costi con l’indicazione delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Ed è presumibile che l’utente non avrebbe aderito ad un’offerta che prevedesse l’addebito dei costi ritenuti di gran lunga superiori rispetto a quelli proposti, in sede di stipula contrattuale, da un *“agente Tim certificato [denominato] ag[enzia] Speedy Service”*.

In altri termini, dalla documentazione in atti non si evince che l’operatore abbia, in pendenza dei reclami, prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, informandolo cioè in maniera esaustiva circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura, sulla base del piano tariffario *“Tim*

Europa vera 15", anche con riferimento ai costi relativi alle opzioni "*sconto 50 MNP 10 mesi*" e "*promo valore 100 MNP 20 mesi + Flag*".

Ne deriva che la società Telecom Italia, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante inerente alle utenze mobili n. 335 617xxx e n. 392 916xxx mediante lo storno e/o rimborso, nel caso di avvenuto pagamento, degli importi eccedenti alla somma di euro 15,00 mensili per ciascuna utenza, secondo le condizioni contrattuali proposte dall'agente Tim in sede di sottoscrizione del contratto sulla base del profilo "*Tim Europa vera 15*", a partire dalle fatture emesse dal giorno di attivazione delle utenze stesse, ovvero dal "*10 luglio 2017 (...) [per] l'utenza mobile n. 392.9160xxx[e dal](...) 29 settembre 2017 (...) [per l'utenza mobile n. 335.6173840*" al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla ritardata portabilità delle utenze mobili nn. 392.9160xxx e 335.6173xxxx,

Parte istante lamenta la ritardata portabilità delle utenze mobili *de quibus* dall'operatore Wind Tre (già H3G), come espressamente previsto dal contratto dell'8 luglio 2017.

Di contro l'operatore ha dedotto l'assenza di responsabilità nel ritardo lamentato.

La doglianza dell'istante *sub ii)* può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile richiamare quanto previsto dall'Allegato 1 alla Delibera 147/11/CIR "*Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali*".

Precisato che:

- con MNP (*Mobile Number Portability*), si intende la prestazione che consente al cliente di cambiare il fornitore del servizio mantenendo il proprio numero per servizi mobili e personali;
- con Operatore Cedente o *donating*, l'operatore mobile che ha il contratto per la fornitura del servizio di comunicazioni mobili e personali con il cliente che ha chiesto la portabilità del numero, e con Operatore Ricevente o *recipient*, l'operatore mobile che acquisisce il cliente che ha richiesto la portabilità del numero;
- con "*numero portato*" o numero Mobile Station ISDN – MSISDN, si intende il numero del Piano di numerazione nazionale per i servizi di comunicazioni mobili e personali oggetto della portabilità; con validazione, l'insieme delle verifiche per controllare la correttezza e completezza della richiesta inviata dall'operatore *recipient* al fine di evitare errori nell'esecuzione della portabilità;
- con scarto, il rigetto della richiesta di portabilità nella fase di presa in carico della stessa; con rifiuto, il rigetto della richiesta di portabilità a seguito di esito negativo della validazione e con numero seriale della SIM o ICC-ID, il numero identificativo della SIM definito in accordo con gli standard internazionali.

Con riferimento al caso di specie, si rammenta che, a norma della sopracitata Delibera Agcom 147/11/CIR, art. 5, comma 8, "*[l]’operatore recipient, quale responsabile del rapporto col cliente, conserva i dati dell’ordine trasmesso e la copia del contratto con il cliente per la fornitura della prestazione di MNP e l’eventuale relativa documentazione allegata*".

La società Telecom Italia, in qualità di operatore *recipient*, ha confermato la richiesta di portabilità delle utenze oggetto di contestazione, rappresentando, in memoria, che "*è evidente che la società istante richiede[va] la migrazione delle utenze mobili nn. 392.9160xx e 335.6173xxx da H3G*".

DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

Con riferimento al ritardo nella portabilità dei suddetti numeri, avvenuta rispettivamente, secondo quanto evidenziato dallo stesso operatore, il 10 luglio 2017 e il 29 settembre 2017, l'operatore Telecom Italia ha dedotto che *“l'errata indicazione dell'ICC-ID ha impedito il corretto espletamento della procedura”*.

La predetta società Telecom Italia ha, altresì, precisato che l'*“ICC-ID è una serie numerica identificativa della scheda SIM intestata al cliente e rappresenta a tutti gli effetti un dato sensibile nell'esclusiva disponibilità di quest'ultimo, perché stampigliato nel retro della scheda SIM. Esso va necessariamente comunicato dall'utente all'operatore recipient (in questo caso TIM) ai fini del corretto espletamento della procedura di portabilità, ma il donating non ne è a conoscenza”*.

Con riferimento al numero n. 392 9160xxx, l'operatore ha dedotto che la portabilità è stata eseguita il giorno 10 luglio 2017, avanzando un generico ritardo nella consegna del contratto da parte dell'agente avvenuta in pari data. Evidenziava, al riguardo, che *“[s]olo il 10 luglio 2017 si procedeva all'attivazione dell'utenza mobile n. 392.9160xxx con il profilo sottoscritto, a seguito dell'avvenuto caricamento del contratto ricevuto da Forza Vendita proprio in pari data)”*.

Con riferimento all'altra utenza ha, invece dedotto, quanto segue. *“Il n. 335.617xxx (sottoposto a scarto) risulta infine attivato (...) in data 29 settembre 2017, per effetto dell'avvenuta ri-processazione della MNP”*. Tuttavia, pur facendo riferimento ad una informativa resa all'utente, non ha specificato la data del rifiuto originato dalla mancata validazione del codice dell'ICC-ID. Tale KO non risulta ulteriormente circostanziato né dal punto di vista temporale, né la causale di scarto, solo menzionata, risulta debitamente documentata. Non ha provato neppure di averne reso tempestiva comunicazione all'istante.

L'operatore non ha, quindi, dimostrato di aver debitamente informato il cliente circa l'impedimento incontrato e il disservizio causatagli, atteso che, dalla documentazione in atti risulta la richiesta di portabilità dall'operatore H3G con indicazione dei numeri seriali corrispondenti delle SIM. L'operatore Telecom Italia non ha motivato, attraverso la produzione di idonea documentazione, che tali numeri seriali fossero errati, non provando di aver messo in atto tempestivamente tutte le misure idonee al conseguimento del buon esito della procedura di portabilità, incontestatamente richiesta dall'istante l'8 giugno 2017.

Pertanto, la richiesta dell'istante *sub ii)* di liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione inerente alla risorsa numerica, può ritenersi accoglibile.

Ne consegue che l'operatore in questione è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine alla ritardata portabilità delle utenze *de quibus* e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito.

A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale *“1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà.”*, parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza “affari”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo viene in rilievo quanto previsto dall'articolo 14, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR secondo cui *“per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due”*;

Pertanto:

- per l'utenza n. 392 9160xxx si determina il *dies a quo* nel giorno 8 giugno 2017 (data di richiesta di portabilità numerica) ed il *dies ad quem* nel 10 luglio 2017 (data di effettiva attivazione previa

portabilità dell'utenza per l'utenza n. 392.9160xxx).

- per l'utenza n. 335 6173840 si determina il *dies a quo* nel giorno 8 giugno 2017 (data di richiesta di portabilità numerica) ed il *dies ad quem* nel 29 settembre 2017 (data di effettiva attivazione previa portabilità dell'utenza per l'utenza n. 335 6173xxx).

Ne consegue, quindi, che la misura dell'indennizzo spettante all'istante è pari ai seguenti importi:

- euro 160,00 (centosessanta/00), computato secondo il parametro di euro 5,00 x 32 giorni di ritardata portabilità dell'utenza n. 392 916xxxx.
- euro 565,00 (cinquecento sessantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 5,00 x 113 giorni di ritardata portabilità dell'utenza n. 335 6173xxx.

Sul malfunzionamento delle utenze mobili n. 335 6173xxx, n. 366 750xxx e n. 392 9160xxxx

La società istante lamenta il malfunzionamento delle utenze mobili *de quibus* a causa di “*disservizi sul traffico dati non fruibile*”, nonché generici disservizi di “*disconnessione (..) [avvenuti nei mesi] di ottobre e novembre [2017]*”, laddove l'operatore, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, evidenzia che non è garantita la copertura territoriale in ogni località.

Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Cfr. *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

A fronte di tali considerazioni, la doglianza dell'istante non è fondata e pertanto non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante al quale è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale. (Delibera Agcom. n. 163/16/CIR)

Sulla sospensione del servizio relativo all'utenza mobile n. 335 6173xxx

L'utente ha lamentato la sospensione dell'utenza mobile n. 335 6173xxx dal 19 ottobre 2017, nell'ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo in fase conciliativa e con successiva comunicazione inviata per e-mail in data 6 febbraio 2018, integrativa dell'istanza di definizione, nella quale affermava, in maniera generica e senza specificare il numero della utenza o delle utenze oggetto della sospensione che “*TIM questa mattina (..) ha staccato il telefono*”. Di contro l'operatore Telecom Italia nulla ha dedotto, in memoria, sul punto, riconducendo la presente fattispecie alla casistica relativa al malfunzionamento delle utenze mobili.

La domanda d'indennizzo *sub ii*), può essere parzialmente accolta nei termini di seguito esposti.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima. (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Nel caso di specie, parte istante, nell'ambito della procedura conciliativa, ha chiesto, in data 13 novembre 2017, al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti di Telecom Italia, volto ad ottenere la riattivazione della utenza mobile n. 335 617xxxx, sospesa, secondo quanto dichiarato da parte istante e non contraddetto dall'operatore agli atti, dal 19 ottobre 2017. In data 23 novembre 2017, come risulta da comunicazione inviata da Telecom Italia a questo Corecom, veniva ripristinato il servizio sulla suddetta utenza.

L'operatore, nella propria memoria, attesa la sospensione effettuata il 19 ottobre 2017, così come dedotto dall'utente in sede di richiesta di provvedimento temporaneo, non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Sul punto viene in rilievo quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A. 1. secondo cui, "[f]ermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento". Lo stesso articolo 5, comma 2, lettera b) e lettera c), chiarisce che "il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi" e "si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura".

Ne consegue che l'operatore in questione è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione", parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 19 ottobre 2017 (data indicata d'inizio della sospensione) ed il *dies ad quem* nel 23 novembre 2017, data della riattivazione della stessa, così come comunicata dall'operatore.

Ne discende che parte istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad 525,00 (cinquecentoventicinque/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per n. 35 giorni di sospensione dell'utenza mobile n. 335 617xxxx.

Al contrario, non è meritevole di accoglimento la doglianza dell'istante in merito all'asserita successiva sospensione del servizio, collocata in data 6 febbraio 2018, in quanto parte istante non ha specificato agli atti il numero dell'utenza o delle utenze oggetto della sospensione ed ha formulato, sul punto, una contestazione generica, priva di elementi precisi e dettagliati limitandosi ad affermare approssimativamente che *"TIM questa mattina [6 febbraio 2018](...) ha staccato il telefono"* e di avere fatto presente all'operatore, in data *"27 ottobre 2017, (...) [della] disattivazione (...) della linea mobile, (...) durata mesi nonostante"* producendo in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicitate dall'istante medesimo.

Sulla mancata fornitura chiavetta USB

Parte istante ha lamentato il mancato ricevimento di una *"chiavetta [USB] per il traffico dati [la cui] fornitura gratuita da parte di TIM [era stata] concor[data con l'agente]"* in sede di sottoscrizione della proposta contrattuale, laddove l'operatore ha dedotto in memoria *"che non è presente alcun impegno di TIM in tal senso nel contratto di abbonamento succitato"*.

La domanda *sub ii)* non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si evidenzia che l'istanza, sul punto, è eccessivamente scarsa, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe dovuto essere fornita a supporto e a fondamento delle proprie pretese.

In tal senso si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel caso di specie, si deve evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a circoscrivere l'oggetto del contendere ossia la mancata fornitura della *"chiavetta dati"* come promessa dall'agente.

Il preventivo allegato all'istanza, riguardo alla dotazione della chiavetta sopra menzionata, né ne identifica nel dettaglio il modello e le caratteristiche, né indica se tale dispositivo prevedesse l'attivazione di una nuova utenza o se era abbinabile ad una numerazione già intestata all'istante.

Ciò posto, non avendo l'istante assolto l'onere probatorio su di sé incombente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *"[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*, la richiesta d'indennizzo in oggetto deve essere rigettata.

Sull'attivazione non richiesta dell'utenza mobile n. 366 757xxxx

Parte istante ha lamentato l'attivazione non richiesta dell'utenza mobile n. 366 7570xxxx precisando, nelle proprie repliche, di non avere *"mai richiesto [a Tim] un nuovo numero"*, laddove l'operatore, di converso, afferma in memoria che *"il 4 luglio 2017, su reclamo della società istante, veniva attivato il numero 366.757xxx con offerta "TIM EUROPA FAMILY", come concordato telefonicamente con il Servizio Clienti"*.

La domanda *sub ii)* per la parte inerente all'indennizzo per servizio non richiesto non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

Innanzitutto si rileva che l'istante non ha indicato il periodo di attivazione; tale circostanza non consente neanche di circoscrivere temporalmente, in termini di giorni di applicazione, la durata del lamentato disservizio.

Sul punto si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ad esempio le fatture emesse). Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quantum* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Quindi la domanda *sub ii*) è accoglibili (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 tenuto conto che la stessa ha fatto ricorso all'assistenza legale.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 13 luglio 2022;

D E L I B E R A

In accoglimento parziale dell'istanza presentata nel giorno 2 febbraio 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 160,00 (centosessanta/00) a titolo d'indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza n. 392 9160xxx;
 - b) la somma di euro 565,00 (cinquecento sessantacinque/00) a titolo d'indennizzo per la ritardata dell'utenza n. 335 6173xxx;
 - c) la somma di euro 525,00 (cinquecento venticinque/00), a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza mobile n. 335 6173xxx;
 - d) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito mediante lo storno (ovvero il rimborso) di quanto fatturato nel periodo 19 ottobre 2017 – 23 novembre 2017 di sospensione dell'utenza mobile n. 335 6173xxx

DELIBERAZIONE
n. 107 del 13 luglio 2022

- 3) regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, inerente le utenze mobili n. 335 6173xxx e n. 392 9160xxx dell'istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito, mediante lo storno e/o rimborso, nel caso di avvenuto pagamento, degli importi eccedenti alla somma di euro 15,00 mensili per ciascuna utenza, secondo le condizioni contrattuali proposte dall'agente Tim in sede di sottoscrizione del contratto sulla base del profilo "*Tim Europa vera 15*", a partire dalle fatture emesse dal giorno di attivazione delle utenze stesse, ovvero dal "*10 luglio 2017 (...) [per] l'utenza mobile n. 392.916xxx [e dal](...) 29 settembre 2017 (...) [per l'utenza mobile n. 335.6173xxx*"

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti: Punto 1, lettera a), lettera b) , lettera c); Punto 2; Punto 3; dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario

Cinzia Guerrini

Il Presidente

Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)