

DELIBERA N. 2/2024/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/634978/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 15/02/2024;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 01/10/2023 acquisita con protocollo n. 0248510 del 01/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 1° ottobre 2023 nei confronti della società TIM s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore), il sig. XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue:

- a causa dei continui disservizi sulla linea ADSL Tim, decideva di cambiare operatore telefonico (Postemobile) con l'attivazione dell'offerta Postecasa ultraveloce (che comprende sia la linea in fibra ottica che il servizio voce) e con la relativa portabilità del numero;

- si recava a tal fine in data 28/04/2023 presso l'ufficio postale del comune di residenza, XXXX, dove sottoscriveva l'offerta e dove gli veniva indicato di effettuare una raccomandata AR con recesso dal contratto di abbonamento relativo alla linea Tim a valle dell'installazione del telefono di casa da parte di un tecnico Postemobile (operazione effettuata in data 14/06/2023);

- la linea in fibra ottica è stata attivata in data 09/06 e risulta funzionante, mentre la linea telefonica, già non funzionante in uscita, dal 24/07 è rimasta non funzionante in entrata per alcuni giorni (Tim ha infatti disattivato la linea);

- contattato il 25/07/2023 da Postemobile, l'Istante apprendeva di avere erroneamente inoltrato raccomandata AR di recesso (su consiglio – errato – di un operatore dell'ufficio postale) e veniva invitato a contattare il 187 per effettuare l'annullamento;

- contattato il 187, la figlia dell'istante inoltrava a TIM richiesta di riattivazione della numerazione storica del padre erroneamente cessata; - più volte contattava il 187 senza esito e solo in data 17/08 veniva a conoscenza del rigetto della segnalazione, da parte di TIM, per impossibilità di accogliere richiesta (il 10/08 tale risposta era stata inoltrata ad un indirizzo di posta elettronica non più in uso);

- ciò nonostante, in data 23/08 alle ore 13:15, Tim comunicava telefonicamente la possibilità di riattivare la linea e ripristinare il numero telefonico XXXXXXXXX. Successivamente, in data 24/08 alle 14:59, sempre telefonicamente, Tim riferiva della possibilità di attivare un'offerta analoga a quella precedentemente attiva (non più esistente) e l'istante confermava l'accettazione della proposta di attivazione a mezzo di codice OTP;

- in data 25/08, alle 12:16, nel corso di un ulteriore contatto telefonico, l'istante chiedeva a Tim la sola riattivazione del servizio voce, essendo il servizio dati ormai attivo con Postemobile; - tutti questi accordi telefonici non hanno avuto seguito.

Alla luce di quanto contestato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) espletamento della portabilità ad altro operatore della linea fissa; 2) indennizzo per ritardo nella portabilità; 3) indennizzo per la perdita della numerazione storica, pari a 100 euro per ogni anno di precedente utilizzo (47 anni) con un massimo di 1500 euro.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, la società TIM s.p.a precisa quanto segue:

- in data 30/6/2023 perveniva sui sistemi di Tim raccomandata con richiesta di cessazione della n. XXXXXX (già attiva con Tim con profilo tariffario denominato tim super premium adsl);
- “a seguito di retention del 4/07/2023, il cliente ha confermato la cessazione della linea”;
- con ordine di cessazione già avviato sui sistemi in uso a Tim, l’altro OLO ha chiesto la cessione della risorsa;
- in data 25/07/2023 l’istante chiedeva la revoca della cessazione della linea, al fine di poter poi richiedere la migrazione della risorsa XXXXXX; come ben noto, tuttavia, non è possibile migrare una risorsa non più attiva, pertanto, la richiesta è andata in KO;
- Tim forniva riscontro scritto in data 10/8/2023, spiegando che non era più possibile eseguire il reintegro e consigliando di procedere con l’attivazione di una nuova risorsa, previa verifiche di fattibilità e delle offerte a catalogo;
- in data 21/8/2023 viene depositato il provvedimento di urgenza GU5/626840 che, in un primo momento, viene gestito tentando il reintegro della linea, ma che viene poi rigettato dal Corecom in data 1/9/2023 con la seguente motivazione: “Ritenuto che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrano i presupposti per l’adozione del richiesto provvedimento, in quanto la sospensione dell’utenza XXXXXX da parte di TIM è conseguente al recesso contrattuale operato dall’utente; non è quindi possibile con il procedimento GU5 imporre obblighi all’operatore receduto; Come sopra dettagliato l’istante ha richiesto la cessazione della risorsa con raccomandata del 17/6 pervenuta a Tim in data 30/6/2023”.

In ragione di tutto quanto esposto, Tim chiede il rigetto dell’istanza presentata dal sig. XXXX, in quanto infondata.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura.

Nel merito, la richiesta dell’Istante può essere accolta solo parzialmente.

Quanto alla richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità, essa può essere accolta previa riqualificazione della fattispecie contestata, atteso che il ritardo nel passaggio ad altro operatore deriva, come si avrà modo di chiarire qui di seguito, dalla cessazione dell’utenza che avrebbe dovuto essere trasferita ad altro OLO.

Dalla documentazione versata in atti emerge, infatti, che l’istante, nel giugno 2023, inviava a Tim comunicazione avente ad oggetto “Recesso dal contratto di abbonamento relativo alla linea telefonica n. XXXXXX” e dal seguente contenuto: “Il sottoscritto XXXXX XXXXX [...] titolare della linea telefonica n. XXXXXX, comunica il recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico, in conformità a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto, con decorrenza dalla seguente data: 14/06/2023, per passaggio ad altro operatore con portabilità del numero. Contestualmente viene richiesto il recesso dall’offerta Tim Super Premium ADSL e TIM Vision Light. [...] Per eventuali chiarimenti il recapito telefonico è il n. XXX. Eventuali future comunicazioni possono

essere inviate al seguente indirizzo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”. Se tale comunicazione contiene senza dubbio la richiesta di recesso dal contratto relativo alla numerazione XXXXX, essa contiene inequivocabilmente anche la precisazione che tale recesso è dovuto a passaggio ad altro operatore con portabilità del numero.

Dunque, a differenza di quanto sostenuto dall’Operatore, l’Istante non ha manifestato la volontà di cessazione “secca” dell’utenza, bensì di trasferimento della stessa ad altro OLO. La cessazione posta in essere da Tim non risulta dunque sorretta dalla chiara ed esplicita richiesta in tal senso da parte dell’Istante e pertanto va considerata illegittima.

Ne consegue che l’Istante avrà diritto ad un indennizzo non per la ritardata portabilità, bensì per la cessazione del servizio ai sensi dell’art. 5, comma 1, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. “A” alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, e ss. mm. e ii.) da calcolarsi per i 69 giorni compresi tra il 24 luglio 2023, data di disattivazione del servizio voce, e il 1° settembre 2023, data del rigetto dell’istanza di provvedimento temporaneo, per complessivi € 517,00.

Quanto alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, la stessa può essere accolta solo in parte. Va rilevato innanzitutto che Tim, benché a ciò onerata, non ha fornito prova circa la non imputabilità allo stesso Operatore della irrecuperabilità del numero XXXXXX.

Dopo l’illegittima cessazione, infatti, Tim si è limitata ad addurre, quali ragioni impeditive rispetto al recupero della numerazione, dapprima, la sussistenza di problematiche ostative alla riattivazione dell’utenza e, successivamente, il decorso di un eccessivo lasso di tempo dalla cessazione della stessa, senza tuttavia fornire alcuna prova a sostegno di quanto affermato. Se è possibile dunque affermare la responsabilità dell’Operatore Tim per la perdita della numerazione, non è tuttavia possibile riconoscere l’indennizzo richiesto dall’Utente, atteso che lo stesso non ha fornito prova della titolarità del numero per tutti gli anni indicati in istanza. Ration per cui, sarà possibile riconoscere in favore dell’Istante unicamente l’indennizzo per il solo anno certo di titolarità del numero (2023), per l’importo totale di € 100,00.

Va infine rigettata, in quanto tecnicamente non più possibile, la richiesta di completamento della portabilità del numero (con il relativo servizio voce) verso altro operatore.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l’istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM s.p.a. per le ragioni esposte in premessa. La società TIM è tenuta a: corrispondere in favore dell’istante l’importo di € 517,00 (cinquecentodiciassette/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo; corrispondere in favore dell’istante l’importo di € 100,00 (cento/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza

sino al saldo effettivo. La società TIM è tenuta altresì ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 15 febbraio 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi