

DELIBERA n°_167_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 272165 / 2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 28/04/2020 acquisita con protocollo n. 0183503 del 28/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, società XXXXXXXXX, nel formulario inoltrato, ed oggetto della odierna discussione, narra che in data 9 ottobre 2018 ha sottoscritto un contratto di utenza telefonica, di natura business, con la Telecom Italia spa. Detto contratto, denominato Tim senza Limiti XDL, prevedeva l'attivazione di una linea telefonica aggiuntiva, in forma gratuita, con un'ulteriore numerazione. A seguito dell'invio delle fatture per la fornitura del servizio, veniva quindi riscontrato dall'istante, un aggravio dei costi concordati. Tale maggiorazione, veniva attribuita, dal call center Telecom, anche al probabile pagamento della linea aggiuntiva, che invece doveva essere fornita gratuitamente. Il cliente, inviava reclamo al gestore, segnalando l'anomalia in corso e richiedeva la sospensione dei servizi aggiuntivi con un costo a carico dello stesso. Il 17 ottobre veniva invece sospesa la linea principale XXXXXXXXX, che, come sostenuto dallo stesso istante, è quella storicamente contrattualizzata e conosciuta dall'utenza, provocando disagi e danni non indifferenti, legati alla quotidiana attività lavorativa della stessa autoscuola. A seguito di ciò, si susseguivano i reclami avverso tale situazione inoltrati al gestore e veniva anche attivata una procedura di urgenza, tramite GU5 con il Corecom Sicilia, che però non sortiva gli effetti sperati, finché si arrivava alla perdita della predetta numerazione, che avveniva il 17 ottobre 2019. In ragione di quanto esposto vengono richiesti gli indennizzi relativi alla cessazione del servizio telefonico ed alla perdita della numerazione, nonché il risarcimento del maggior danno subito.

2. La posizione dell'operatore

La posizione difensiva della Telecom Italia Spa, in merito a quanto esposto dall'istante, verte sulla corretta esposizione dei costi fatturati in ragione di quanto previsto contrattualmente. Il gestore, evidenzia che sia stato, lo stesso istante, con nota del 15 ottobre 2019, a richiedere l'annullamento dell'opzione Time Safe Web e l'annullamento della numerazione aggiuntiva per la linea telefonica XXXXXXXX. I predetti servizi sono stati cessati il 17 ottobre 2019. Soltanto il 19 dicembre 2019 è pervenuto reclamo avverso la sospensione e vengono richiesti i relativi indennizzi. essendo la predetta linea di natura VOIP, ed essendo impossibile procedere al ripristino, il gestore indennizzava il cliente con la somma di 100,00 euro. Essendo la già enunciata linea, aggiuntiva, non si ravvedono ulteriori disagi e pertanto si respingono tutte le richieste avanzate dall'istante in sede di indennizzi e risarcimenti, tenendo anche presente che il cliente fa rientro in OLO con Tim il 19 novembre 2018.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della documentazione allegata, in particolare da quella fornita da parte istante, si evidenzia in maniera chiara che, il gestore, è incorso in una errata interpretazione della volontà del cliente. In particolar modo, risulta evidente, la volontà dell'istante non di voler rinunciare alla numerazione oggetto del contendere, bensì di non aver attribuito, i costi derivanti dal contratto sottoscritto, che ne sanciscono una gratuità. Lo stesso gestore, nel corso della nota del 16 gennaio 2020, ammette l'errore compiuto e riconosce allo stesso istante un indennizzo per quanto occorso. Stesso errore di valutazione, sembrerebbe essere stato compiuto dal gestore, nella attribuzione di numerazione secondaria al numero invece posseduto storicamente dal predetto istante. Ciò provoca notevoli disagi, non ultimo la mancata riattivazione dello stesso numero, così come ripetutamente richiesto dall'istante e dal Corecom, nel corso della richiamata procedura di urgenza GU5 del 19 febbraio 2020, sino alla perdita definitiva del numero. Alla luce di quanto sopra, si ritengono fondate le richieste inoltrate dall'istante in merito agli indennizzi richiesti, ma non per i maggiori danni subiti, in quanto, la loro eventuale valutazione, non è di competenza di questa Autorità. In ragione delle attribuzioni di responsabilità, avverso il gestore, per quanto descritto si ritiene di indennizzare l'istante ai sensi degli articoli 5 e 10 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons così come di seguito indicato: 1) (art 5) per la sospensione della linea telefonica XXXXXXXX, nel il periodo dal 17 ottobre 2019 al 4 febbraio 2020 (data di inizio del tentativo di conciliazione), per un totale di 135 gg per 7,50 quale indennizzo previsto, raddoppiato per lo stato di tariffazione affari, vengono riconosciuti 2025 euro; 2) (art 10) per la perdita della numerazione, deve essere preso in considerazione il periodo dal rientro in Telecom Italia

spa da parte del cliente, avvenuto in data 19 novembre 2019, sino alla perdita definitiva del numero, che pressochè avviene un anno dopo. Non può infatti tenersi in considerazione la storicità pregressa del numero, in quanto maturata anche presso altri gestori. Pertanto, ai sensi del richiamato Regolamento sugli indennizzi, viene riconosciuto un indennizzo pari a 100,00 euro, quadruplicato per la natura affari del contratto in essere. In totale la somma indennizzabile a favore dell'istante, sarà pari a 2425,00 euro

DELIBERA

L'autorità accoglie parzialmente l'istanza formulata da XXXXXXXXX, nei confronti della società Telecom Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa. La Telecom Italia spa, è tenuta, entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto in appresso indicato. In particolare la predetta società dovrà corrispondere all'istante, l'indennizzo di euro 2425,00 in ragione dei richiamati articoli di riferimento del vigente regolamento Agcom in materia di indennizzi, giusta Delibera 347/18/Cons. Tale importo, dovrà essere maggiorato degli interessi legali, sin dalla data di presentazione dell'istanza. Il pagamento dovrà essere effettuato, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato nell'istanza presentata in piattaforma. Ove conosciute le coordinate bancarie complete, dello stesso istante, si provvederà, in alternativa, all'accredito, mediante bonifico della somma indicata.

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.

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.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

