

DELIBERA N. 366/2022/CRL/UD del 21/10/2022
C. Txxx / TELECOM / FASTWEB
LAZIO/D/652/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. C. Txxx di cui al prot. D4373 del 04/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

Nella ricostruzione fornita dall'utente, la controversia verte sull'omessa migrazione da TIM verso Fastweb della linea domestica n. 06.6xxxxxx, intestata all'istante, con conseguente sospensione del servizio voce ed internet dal 30.01.2017 fino all'attivazione di una nuova numerazione con decorrenza dal 9.03.2017. In particolare, nella propria istanza introduttiva, l'utente specifica che a seguito di avvenuta conciliazione avvenuta con Operatore TIM all'udienza di discussione del 19.01.2017, ed afferente il procedimento di definizione rubricato sub. Lazio/D/613/2016, veniva invitato dal Gestore a cambiare Operatore migrando la propria utenza verso terzo OLO. Tuttavia, nonostante la tempestiva richiesta di passaggio in Fastweb, la numerazione veniva sospesa costringendo il Sig. TESTA ad attivare nuova numerazione con inesorabile perdita del numero storicamente appartenuto a sé ed alla propria famiglia. Premesso quanto sopra, nei confronti di TIM richiedeva:

- i. pagamento di indennizzo di € 1.000,00 per la perdita della numerazione storica;
- ii. storno dell'insoluto conseguente alla risoluzione del rapporto, oltre al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese, come da verbale di conciliazione del 19.01.2017.
- iii. In solido nei confronti di TIM e FASTWEB: pagamento di indennizzo per la sospensione del servizio voce ed ADSL dal 30.01.2017 rispettivamente per 38 e 43 giorni, complessivamente quantificato in € 607,50;
- iv. la liquidazione delle spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore TIM:

Si costituiva con memoria di parte del 1.09.2017 l'Operatore TIM, il quale contestava – in via preliminare e nel rito – l'inammissibilità dell'istanza per avere il Sig. Testa formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell'articolo 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, nonché dell'art. 12, comma 3 della medesima Delibera.

Nel merito, relativamente alla contestazione di mancata migrazione della linea 06.6xxx, il Gestore TIM precisava che la richiesta di migrazione verso Fastweb non andava a buon fine in quanto alla procedura si sovrapponeva la risoluzione contrattuale posta in essere dall'Operatore in esecuzione di un verbale di definizione relativo ad un precedente procedimento (GU14 n. 613/16) sottoscritto tra le parti il 19 gennaio 2017. Nell'ambito di tale accordo, infatti, le parti si erano ritenute reciprocamente soddisfatte tramite la liquidazione di € 50,00, l'azzeramento dell'insoluto esistente e la risoluzione contrattuale per il n. 06.65xxx in esenzione spese. Sul punto, l'Operatore precisa che anche la fattura cessante, avente un importo complessivo di € 131,15, veniva annullata tramite nota di credito.

Proprio per questo motivo, pertanto, la procedura di migrazione non andava a buon fine, attesi i KO per "*risorsa non disponibile*" che TIM comunicava all'OLO recipient dopo la lavorazione del verbale di conciliazione sopra citato. Per le medesime motivazioni, in conclusione, l'Operatore richiedeva il rigetto delle ulteriori domande di indennizzo afferenti la perdita della numerazione e alla sospensione del servizio.

3. Posizione dell'Operatore FASTWEB:

Si costituiva con memoria di parte del 31.07.2017 l'Operatore TIM, il quale eccepiva – in via preliminare e nel rito – l'inammissibilità dell'istanza di definizione per la parte in cui l'utente avesse formulato istanze diverse da quelle presentate in occasione della domanda di conciliazione, in sede di formulario UG.

Nel merito della controversia, la FASTWEB declinava ogni responsabilità in quanto la mancata migrazione era imputabile a fatto e/o colpa dell'Operatore TIM, colpevole di aver fornito al recipient una comunicazione di KO per "*risorsa non disponibile*", fino alla bocciatura definitiva del 2.03.2017 per "*identificativo armadio errato*", come da schermate Eureka che deposita. Pertanto, stante l'avvenuta cessazione della numerazione in parola ad opera di TIM, la migrazione della risorsa non poteva andare a buon fine. In conclusione, il Gestore Fastweb insisteva per il rigetto delle doglianze avversarie in quanto le stesse avrebbero dovute essere tutte rivolte nei confronti di TIM.

In sede di repliche: con note dell'11.09.2017, l'utente insisteva per l'ammissibilità della propria istanza contestando che nessuna nuova domanda era stata formulata in sede di definizione, rispetto all'istanza UG. Nel merito, precisava che l'utente in quanto consumatore e parte debole del rapporto contrattuale non era stato debitamente informato dall'Operatore - in occasione della conciliazione - circa gli esiti della concordata risoluzione del rapporto, ovvero che la stessa avrebbe inevitabilmente implicato la cessazione della numerazione e non la sua possibile migrazione. Si riportava, pertanto, alle richieste di indennizzo così come trascritte nell'istanza introduttiva, insistendo per il relativo accoglimento.

4. Motivazione della decisione:

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono tuttavia trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

Ed infatti, costituisce un vero e proprio errore procedurale dell'istante quello di contestare in questa sede la non trasparente gestione dell'accordo conciliativo del 17.01.2017 rivendicando di fatto un difetto di informazione – asseritamente posto a

carico del Gestore TIM – circa gli esiti della concordata “risoluzione contrattuale” del rapporto di fornitura. Stando alla ricostruzione fornita dall’utente, da un lato TIM avrebbe invitato l’istante “*a cambiare il prima possibile il proprio Gestore*”, ma dall’altro non lo avrebbe informato che la risoluzione del rapporto avrebbe implicato altresì la perdita definitiva del numero. Entrambe le circostanze, invero tra loro pure contraddittorie, non risultano provate (né dimostrabili) nel corso del presente procedimento. Poiché la mancata migrazione del numero 06.xxxxx deriva proprio dalla volontà espressamente manifestata in sede di accordo dalle parti, di risolvere definitivamente il rapporto, ne deriva inevitabilmente che le domande di indennizzo per omessa migrazione (divenuta così tecnicamente impossibile) e di perdita della numerazione non possono essere accolte. Sul punto, risulta del tutto inconferente la doglianza manifestata dall’istante in forza della quale la parte debole non poteva conoscere gli esiti della risoluzione, poiché “*consumatore non esperto di diritto e di telecomunicazioni*”, in quanto nell’ipotesi di percepita incertezza sulle materie trattate, il Sig. TESTA avrebbe potuto – come di fatto ha scelto di fare per il presente giudizio – chiedere assistenza ad un consulente o da un’associazione di consumatori, quanto meno per la trattazione dell’udienza di discussione. Tale delicata funzione di “assistenza tecnica”, infatti, neppure appellandosi a principi di buona fede e trasparenza potrebbe essere qui delegata alla controparte Operatore, come pure argomentato dall’istante.

Di converso, qualora l’utente intendesse rivendicare il mancato rispetto dell’accordo medesimo, così come avvenuto riguardo alla richiesta di storno dell’insoluto e ritiro della pratica di recupero crediti, si rammenta che il verbale costituisce – ai sensi dell’art. 2, comma 24, lettera b) della L. 481/1995 – titolo esecutivo degli impegni in esso assunti, rivendicabili solo in sede giudiziaria ordinaria.

Del resto, sotto ulteriore profilo, rimettere al cospetto del Corecom una decisione afferente una mancata migrazione – ancorché l’utente la ritenga il frutto di una non corretta informazione della controparte in sede di accordo – incontrerebbe comunque lo sbarramento previsto dal principio del *ne bis in idem*, stante l’intervenuta cessazione della materia del contendere e dell’impegno assunto dal ricorrente in sede conciliativa “*di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all’oggetto della presente controversia*” (cfr. verbale del 13.11.2019 all.).

In conclusione, si rammenta che l’instato Corecom non ha alcuna competenza per far eseguire il verbale conciliativo, ovvero di rettificarne gli esiti non auspicati dall’utente, potendo il detto accordo essere azionato solo ai sensi degli artt. 474 e ss. del codice di procedura civile; resta comunque in capo all’istante la possibilità di agire nelle opportune sedi giudiziarie.

Per tale motivazione l’istanza deve essere integralmente rigettata. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. C. Txxx per le motivazioni di cui in premessa. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini