

DELIBERA N. 6/2022

**XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/427157/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 22/02/2022;

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*”;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; **VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 23/05/2021 acquisita con protocollo n. XX del 23/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle numerazioni di tipo privato XX e XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) intorno alla metà di dicembre 2019 chiedeva il trasloco della numerazione XX presso la nuova abitazione;
 - b) il trasloco non veniva mai effettuato;
 - c) il gestore, invece, attivava la linea XX, mai richiesta;
 - d) con fax del 17 febbraio 2020 ne chiedeva quindi la cessazione ma, nonostante ciò, l'operatore continuava a fatturare sia i servizi che le rate di un modem, anche questo mai chiesto;
 - e) a causa del mancato trasloco della linea, il cliente è rimasto senza servizio per 36 giorni, dalla fine del febbraio 2020 al 5 aprile 2020, costretto a quel punto a concludere un nuovo contratto, con numerazione XX, in data 6 aprile 2020, a nome del proprio padre, in quanto Tim dichiarava che non poteva, in tempi brevi, attivare una nuova linea intestata all'istante;
 - f) la fatturazione sulla linea XX si interrompeva al dicembre 2019;
 - g) le fatture relative alla linea non richiesta XX, attivata il 16 dicembre 2019, venivano saldate dall'attivazione al dicembre 2020;
 - h) non sono dovute le somme riguardanti il conto gennaio 2021, di euro 15,51, recante addebiti per Tim Super Rata residua costo di attivazione e Rata modem, in violazione della delibera Agcom n. 348718/CONS;
 - I) con fax del 17 febbraio 2020, sollecitava il trasloco e contestava gli addebiti riferiti alla numerazione XX, mai richiesta, chiedendo il rimborso delle somme corrisposte;
 - L) nel febbraio 2021, tramite società di recupero crediti, riceveva un sollecito di pagamento per presunte fatture impagate alla data del 10/02/2021, di diverso importo e che farebbero riferimento, secondo l'estratto conto allegato, alle due numerazioni XX e XX, senza poter evincere l'imputazione degli addebiti all'una o all'altra numerazione;
 - M) i reclami non venivano riscontrati;
 - N) a causa del mancato trasloco la numerazione XX, avuta in godimento per oltre 15 anni, andava persa.
- In base a tali premesse, l'istante chiede:
- I) cessazione di entrambe le linee e della fatturazione;
 - II) storno dell'intero insoluto;
 - III) indennizzo per mancato trasloco della numerazione XX, dal 15 dicembre 2019 al 6 aprile 2020, data di attivazione della numerazione XX, a nome del padre del Sig. Sabatini (Sabatini Giuseppe);

- IV) indennizzo per attivazione della linea, mai richiesta, XX, dall'attivazione alla cessazione;
- V) rimborso di quanto corrisposto per la linea mai richiesta XX;
- VI) rimborso delle rate del modem;
- VII) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- VIII) indennizzo per la perdita della numerazione XX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la linea XX era attiva sul sistema commerciale CRM Residenziale con offerta Fibra, pertanto non era possibile effettuare il trasloco: le richieste di trasloco venivano eseguite con attivazione di un nuovo numero telefonico e la cessazione della vecchia linea in esenzione spese (storno del costo di disattivazione);
- 2) con il nuovo sistema commerciale DBSS la problematica è stata superata;
- 3) dalla consultazione del sistema commerciale non si evidenzia la richiesta di trasloco della linea telefonica XX;
- 4) il 16 dicembre 2019 risulta attivata la linea XX con l'offerta Nuova Tim Super Mega all'indirizzo VIA XXX PERUGIA PG;
- 5) il 17 febbraio 2020 il cliente invia tramite fax la richiesta di cessazione della linea XXX, il 21 febbraio 2020 è stato emesso ordine di cessazione e la numerazione è stata cessata il 19 marzo 2020;
- 6) dopo la fattura di cessazione di aprile 2020, risultano emesse ulteriori fatture con l'addebito della rata di attivazione TIM SUPER (euro 10 x 24 mesi) e la rata per l'acquisto del modem di euro 5,00 x 48 mesi;
- 7) per la linea XXX il cliente non ha più saldato le fatture da gennaio 2021 in cui sono presenti gli addebiti del costo di attivazione TIM SUPER per euro 9,99 x 24 mesi e la rata del modem di euro 5 mensili x 48 rate;
- 8) l'offerta NUOVA TIM SUPER ha una durata contrattuale di 24 mesi ed in caso di cessazione anticipata non è richiesta al cliente la restituzione degli sconti e delle promozioni fruite su canoni e opzioni dell'offerta, ma il cliente è tenuto a pagare le rate residue del contributo di attivazione;
- 9) lo stesso vale se è attivo un piano rateale per il pagamento di prodotti: la rateizzazione prosegue fino a naturale scadenza a meno che in fase di disdetta o recesso volontario il cliente richieda il pagamento in un'unica soluzione;
- 10) in base alla delibera Agcom n. 487/18/CONS. i costi di disattivazione applicati su tutte le offerte TIM Fisso indipendentemente dalla tecnologia sono pari a 30,00 euro in caso di cessazione della linea, ed a 5,00 euro in caso di migrazione verso OLO;
- 11) poiché il cliente ha richiesto la cessazione prima della scadenza dei 24 mesi, è corretta la fatturazione fino al saldo degli interi importi relativi al costo di disattivazione e del modem;
- 12) il 30 marzo 2020 il cliente contattava il servizio clienti per reclamare la ritardata cessazione della linea XXX, richiesta tramite fax a febbraio;
- 13) il 31 marzo 2020 la segnalazione è stata chiusa con contatto telefonico al cliente per comunicare che la richiesta di cessazione di febbraio era relativa alla linea XXX e che

poteva inoltrare un fax con la richiesta di cessazione della linea XXX, tale richiesta non risulta mai pervenuta e la linea è stata cessata in data 8 ottobre 2020 per morosità, essendo rimaste insolute le fatture dal novembre 2019;

14) non vi sono reclami scritti.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che Tim conferma il mancato trasloco della linea XXX e l'imputabilità alla stessa del predetto mancato trasloco per motivazioni collegate al sistema (informatico) commerciale; conferma inoltre l'attivazione di una numerazione mai richiesta, XXX, essendo all'epoca dei fatti prassi di TIM non traslocare le linee relative al servizio Fibra, con attivazione automatica di nuove numerazioni; la richiesta di trasloco è confermata dallo stesso operatore, come la disdetta/reclamo dell'utente del 17 febbraio 2020, mai riscontrato. Dichiara inoltre che il gestore non ha prodotto copia del contratto o del VO relativo alla numerazione 0758507553: la Welcome letter, peraltro mai ricevuta dal Sig. Sabatini, è volta solamente a provare che TIM ha attivato servizi mai richiesti, anziché traslocare la numerazione telefonica intestata all'utente. Tim asserisce poi che in data 30 marzo 2020 l'utente avrebbe reclamato la mancata cessazione della linea XXX, di cui avrebbe chiesto la cessazione a febbraio 2020. Ciò non corrisponde a realtà, come si evince dal reclamo del 17/02/2020, ove si chiede la cessazione della numerazione non richiesta (XX) e si sollecita il trasloco della numerazione XXX. Tim pur sapendo di non avere traslocato la linea XXX, attivando in sua vece una numerazione mai richiesta, ha continuato a fatturare a carico della predetta utenza, volendo ora imputare all'utente la mancata disdetta, e la fatturazione è continuata pur nella consapevolezza della mancata fruizione del servizio. Tim non prova di aver riscontrato alcun reclamo. Gli addebiti sono tutti ingiustificati, anche quelli per la linea mai traslocata XX, non più fruita dalla metà del dicembre 2019. Insiste pertanto per le proprie richieste come formulate nell'istanza introduttiva del procedimento.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di cessazione delle numerazioni dedotte in controversia, in quanto l'operatore, nei propri scritti difensivi, ha dichiarato che la numerazione XX è stata cessata in data 19 marzo 2020 e che la linea XX è stata cessata in data 8 ottobre 2020.

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito evidenziati.

La richiesta di indennizzo per mancato trasloco merita accoglimento.

E' infatti pacifico fra le parti che la numerazione XX non è mai stata traslocata. A questo proposito, l'istante riferisce di aver chiesto il trasloco della linea XX a metà dicembre 2019, tuttavia non deposita agli atti alcun documento a comprova di quanto asserito. D'altro canto, Tim dichiara di non aver ricevuto alcuna richiesta di trasloco per la linea sopra menzionata. In relazione a tanto, se è vero che non è stata depositata alcuna richiesta di trasloco risalente al dicembre 2019, è anche vero che l'utente, nel fax

del 17 febbraio 2020, dichiara di aver chiesto il trasloco della linea ad un altro indirizzo. A fronte di tale comunicazione, non risulta che il gestore si sia attivato nei confronti del cliente per chiedere chiarimenti, per avere conferma dell'effettiva volontà di trasferire la numerazione presso altra ubicazione e, nel caso, per informarlo dell'impossibilità di dar corso alla richiesta, nei termini indicati nella memoria depositata nel presente procedimento, ove si legge che "sul vecchio sistema commerciale non era possibile eseguire il trasloco di una linea telefonica attiva con Fibra e pertanto le richieste di trasloco venivano eseguite con attivazione di un nuovo numero telefonico e la cessazione della vecchia linea in esenzione spese (storno del costo di disattivazione)". Al proposito, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass. n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass. n. 14605/2004).

Tutto ciò premesso, considerato che la prima evidenza della richiesta di trasloco risale al 17 febbraio 2020 e che, in base a quanto risulta dal sito del gestore, "il trasloco viene effettuato di norma entro 10 giorni solari dalla richiesta", l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2 del medesimo Regolamento, per un importo di euro 682,50 (calcolati per il periodo 27/2/2020 – 6/4/2020, indicata dall'istante come data di attivazione di altra numerazione, tenendo conto del fatto che il disservizio ha interessato i due servizi voce e dati e che l'accesso ad internet era fornito con la Fibra).

L'istante ha inoltre diritto allo storno/rimborso degli addebiti riferiti alla linea, non traslocata, XX, a decorrere dalla data di attivazione della numerazione XX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

La richiesta di indennizzo per attivazione della linea XX merita di essere accolta.

L'istante infatti dichiara espressamente di non aver mai richiesto l'attivazione di tale numerazione, e l'operatore non dimostra il contrario, in quanto, a questo proposito, si limita ad affermare: "16.12.2019 risulta attivata la linea XX con l'offerta Nuova Tim Super Mega all'indirizzo VIA XX X 50 X X PG".

In relazione a tanto, quindi, considerato che è pacifico fra le parti che la numerazione de qua è stata attivata il 16 dicembre 2019 e che, come dichiarato da Tim nella propria memoria, è stata cessata il 19 marzo 2020, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 940 (5 euro/die X 94gg X 2 servizi – voce e dati)

Tenuto conto inoltre di quanto previsto al medesimo articolo 9, comma 1, nonché all'articolo 7, comma 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'istante ha diritto

anche al rimborso/storno di tutti gli addebiti riferiti alla detta numerazione XXX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Per gli stessi motivi merita accoglimento anche la richiesta di storno/rimborso degli addebiti riguardanti il modem, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, non risultando alcuna risposta da parte del gestore al fax del 17 febbraio 2020. Pertanto, tenuto conto dei 30 giorni liberi a favore di Tim per riscontrare i reclami, considerato che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, da considerare la prima occasione utile di confronto fra le parti, risale al 13 maggio 2021, spetta all'istante, in base ai parametri dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300.

La richiesta di indennizzo per perdita della numerazione merita accoglimento nei limiti di seguito specificati.

L'operatore dichiara nei propri scritti difensivi di aver cessato la linea XX per morosità nell'ottobre 2020. Al di là di qualunque considerazione di merito riguardante la sussistenza o meno della morosità, della debenza degli addebiti non corrisposti e della ricorrenza degli altri requisiti di cui all'articolo 5, comma 2 del Regolamento, va evidenziato che non risulta agli atti alcuna prova riguardante l'invio al cliente del preavviso di sospensione e, eventualmente, di successiva risoluzione. Per questi motivi, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 10, comma 1 del Regolamento indennizzi, secondo cui "nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500". Ciò premesso, va evidenziato che dagli atti del fascicolo risulta che la linea faceva capo all'istante negli anni 2019 e 2020, ma non sono presenti evidenze concernenti gli eventuali anni di precedente titolarità della numerazione. Per questo motivo, va riconosciuto all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 10 sopra riportato nella misura di euro 200.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dal Sig. XX XX, via A. X, X – X Perugia, per i motivi sopra riportati:

- A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- effettuare gli storni/rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;

- versare all'utente la somma di euro 682,50 (seicentottantadue//50), ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, comma 1 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 940 (novecentoquaranta), ai sensi dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 300 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 200 (duecento), ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 22 febbraio 2022

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli