

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 28/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 11 del 23 dicembre 2022

Oggetto: Definizione della controversia vs Tim S.p.A. (Kena Mobile) e Eolo S.p.A. –GU14/542775/2022

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Presenti:

il componente

Cristina Vescul

Assenti:

il Vicepresidente

Antonella Eloisa Gatta

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “*il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*”;

VISTO l’Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017 e da ultimo prorogato fino al 31/12/2022 con delibera 374/21/CONS del 18 novembre 2021;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l’art.5, c.1, lett. e) sulla “*definizione delle controversie, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021*”;

VISTA l’istanza del sig. _____ del 02/08/2022;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un'utenza fissa (voce e dati) attiva dapprima con Tim, lamenta la prosecuzione della fatturazione da parte di tale gestore nonostante la richiesta di portabilità dell'utenza ad Eolo che non andava a buon fine. Posto che la linea voce con Tim spesso si guastava (cavi obsoleti) ha deciso di mantenere con il nuovo gestore solo la linea dati e perdere il numero della vecchia utenza per la quale Tim ha continuato a fatturare anche senza fruirne.

Sulla base di tali premesse l'istante chiede lo storno delle fatture non pagate per l'importo di euro 468,74.- (quattrocentosessantotto/settantaquattro).

2. Posizione dell'operatore Tim S.p.A. (Kena Mobile)

L'Operatore, con memoria difensiva, eccepisce la richiesta di parte istante evidenziando che l'utenza in contestazione è stata attivata con Tim (all'epoca Sip) in data 11/09/1985 e in data 30/06/2021 è cessata per morosità in seguito alla sospensione amministrativa del 08/04/2021 e al preavviso di risoluzione contrattuale del 05/05/2021. Nessuna indicazione è stata fornita dall'utente sulla data e numerazione di attivazione dell'utenza con Eolo. Non risulta sui sistemi di Tim alcuna richiesta di portabilità dell'utenza ad altro gestore, né richieste telefoniche o scritte di migrazione, cessazione, reclami, o segnalazioni di guasti dal dicembre 2017. L'utente ha revocato la domiciliazione bancaria e omesso il pagamento di tutte le fatture a partire dal conto di Gennaio 2021, riferito ai canoni di abbonamento del mese di dicembre 2020. La fonia risulta utilizzata fino al mese di aprile 2021 (una telefonata sul conto Maggio 2021), mentre nessun traffico telefonico è presente sulle ultime due fatture dei mesi di giugno e agosto 2021. L'istante ha un insoluto di euro 529,43.-.

3. Posizione dell'operatore Eolo S.p.A.

L'operatore, non ha presentato alcuna memoria difensiva nella procedura *de qua*.

Udienza di discussione.

All'udienza di discussione del 7/12/2022 erano presenti tutte le parti dell'odierno contenzioso.

Nel corso dell'udienza di discussione il rappresentante di Eolo S.p.A. ha riferito che: *"l'istante ha richiesto la migrazione dell'utenza oggetto di contestazione in data 20.12.2019, data di sottoscrizione del contratto e che in data 15.01.2020 è stato attivato il servizio di linea dati e non avendo fatto la richiesta, come da condizioni generali di contratto, di sblocco della linea voce la stessa è stata attivata con altra numerazione. Evidenza di non aver mai ricevuto alcun ticket di segnalazione per la mancata portabilità nonostante specifica richiesta del gestore in assenza dell'attivazione da parte dell'istante della procedura di sblocco"*.

Il rappresentante di Tim S.p.a. ha evidenziato che: *"il gestore non ha mai ricevuto una richiesta di migrazione o di disdetta e pertanto ha continuato a fatturare l'utenza in contestazione fino alla risoluzione del contratto per morosità"*.

Il rappresentante di parte istante ha dichiarato che: *"è stata richiesta la portabilità dell'utenza a seguito della quale, ad avvenuto passaggio al gestore Eolo, Tim avrebbe dovuto cessare la fatturazione e chiudere l'utenza come gli era stato riferito dal rivenditore di Eolo presso il quale è stato sottoscritto il contratto"*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante non è meritevole di accoglimento per quanto di seguito precisato.

Parte istante lamentando la prosecuzione della fatturazione da parte di Tim relativamente all'utenza in contestazione, nonostante la specifica richiesta all'operatore Eolo di portabilità di detta numerazione (fonia e dati), richiede lo storno di quanto a suo dire illegittimamente fatturato, senza aver mai utilizzato la linea.

La richiesta di storno delle fatture relative all'utenza in contestazione va circoscritta al rapporto contrattuale in essere tra l'istante e l'operatore Tim; diversamente infatti la stessa andrebbe a configurare una sorta di richiesta di risarcimento del danno nei confronti di Eolo per il quale, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento, sussiste un'incompetenza di questo Corecom, risultando lo stesso demandato all'autorità Giudiziaria.

Ciò premesso, nel corso dell'istruttoria e soprattutto in sede dell'udienza di discussione, è emerso, che effettivamente parte istante aveva richiesto la portabilità della sua utenza (fonia e dati) al gestore Eolo in data 20/12/2019 e successivamente in data 15/01/2020 è stato attivato il servizio internet ma l'effettiva migrazione dell'utenza in contestazione non è avvenuta in quanto a detta del gestore Eolo era necessario, come da condizioni generali di contratto, una specifica richiesta di sblocco da parte dell'utente ed in assenza della stessa è stata quindi attivata da parte di Eolo una nuova utenza (cfr. dichiarazioni Eolo).

Dunque nessuna responsabilità è addebitabile a Tim che in mancanza di una richiesta di migrazione da parte di Eolo o di opportuna segnalazione/reclamo in tal senso dello stesso istante o ancora di una sua specifica richiesta di disdetta, ha legittimamente continuato ad addebitare i relativi costi dei servizi dell'utenza in contestazione fino alla risoluzione del contratto per intervenuta morosità (cfr. doc. Tim).

Ad abundantiam si evidenzia che, stante l'assenza da parte dell'utente di richieste a titolo di indennizzo nonché la mancanza di reclamo/segnalazione del disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, così come disposto dall'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, null'altro è dovuto all'istante in merito al presente procedimento.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto,

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto integrale dell'istanza del sig. _____ nei confronti delle società Tim S.p.a. (Kena Mobile) e Eolo S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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 sui siti web del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.