

DELIBERA n°_44_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/136810/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 26/04/2021;

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. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 16/06/2019 acquisita con protocollo n. 0261802 del 16/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte attorea, in sintesi, ha rappresentato che in data 25.11.2016 ha richiesto il rientro in Telecom da Vodafone per le due utenze business XXXXXXXX e XXXXXXXX (numerazioni associate). A distanza di qualche giorno è stata informata, dall'agente che aveva proposto la migrazione, che a causa di non meglio chiariti motivi amministrativi si sarebbe persa la numerazione col finale 72, in uso dalla società da circa venti anni e conosciuta da tutti i clienti. Altresì, parte istante ha asserito di essere stata contattata, in data 30.11.2016, dall'operatore Telecom Italia codice 2012 il quale ha comunicato che per conservare il numero, da sempre associato al primo, sarebbe stato necessario sottoscrivere un contratto a parte per il numero col finale 72 associandovi il numero col finale 71 ma nulla sarebbe cambiato in merito ai costi. In data 27.12.2016, a più di un mese dalla richiesta, un tecnico Telecom ha informato telefonicamente che il numero XXXXXXXX da quel momento era attivo: invece non lo era; l'utenza non era attiva né in uscita né in entrata. Nonostante i molteplici reclami telefonici il problema non è mai stato risolto dalla TIM. Inoltre l'attivazione completa del numero principale XXXXXXXX è avvenuta, nonostante le molteplici segnalazioni telefoniche, solo in data 10 gennaio 2017, a ben 45 giorni dalla richiesta di migrazione, e solo grazie all'intervento di un tecnico, chiamato ad intervenire dall'istante, che si è reso conto che la borchia installata dal tecnico Telecom, andava configurata diversamente per permettere di ricevere le chiamate in entrata. Pertanto in considerazione della mancata attivazione dell'utenza XXXXXXXX a distanza di oltre sei mesi dalla conclusione del contratto e del grave danno arrecato al normale svolgimento delle attività professionali, ha esercito il diritto di recesso, considerando risolto il contratto in argomento. Per i disservizi rappresentati, ha richiesto:

a) annullare e/o stornare tutte le fatture relative all'utenza e contestate per tutto l'importo in esse richiesto e/o emettere a favore della XXXXXXXXX relative e corrispondenti note di credito, per quanto di ragione;

b) corrispondere alla XXXXXXXXX l'indennizzo per (i) per la mancata attivazione della linea XXXXXXXXX all'interno dell'immobile e per il grave danno arrecato al regolare svolgimento delle attività professionali, e per (ii) la perdita definitiva della titolarità, del numero telefonico (business) in parola, in uso alla XXXXXXXXX da oltre vent'anni nello svolgimento dell'attività professionale e con effetto immediato invita la convenuta ad astenersi dall'intraprendere nei confronti della XXXXXXXXX qualsiasi eventuale procedura di recupero coattivo di quanto infondatamente preteso.

2. La posizione dell'operatore

Parte convenuta, in riferimento all'istanza di definizione che ci occupa, in sintesi, ha rappresentato che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia è stato rilevato che in data 25.11.16 l'istante ha sottoscritto modulo di rientro delle utenze in contestazione, ricevuto in data 28.11.16. Dalla fatture allegate alla memoria si può verificare che l'utenza n. XXXXXXXXX risulta che sia stata attivata in data 27.12.16 mentre l'utenza n. XXXXXXXXX in data 02.01.17, nei tempi previsti dalla normativa vigente. Sino a tale date eventuali disservizi alle utenze telefoniche non sono imputabili alla società convenuta. Altresì ha evidenziato che l'istante non ha mai affettato nessun tipo di reclamo in merito al disservizio de quo. Ha precisato che l'utenza n. XXXXXXXXX risulta cessata per disdetta in data 06.02.19 mentre l'utenza n. XXXXXXXXX risulta cessata per morosità in data 06.06.18. In paci è presente una morosità pari ad € 906,02. La convenuta, considerato che nel caso di specie, non sussiste alcuna responsabilità addebitabile a Telecom Italia, ha chiesto di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile ma prima di entrare nel merito della questione, si premette che la richiesta di rimborso dei danni non è di questa sede in quanto esula dalla competenza del Corecom. Detto ciò, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La ricorrente contesta, alla convenuta, la ritardata attivazione delle utenze telefoniche n. XXXXXXXXX e XXXXXXXXX delle quali ha chiesto, in data 25.11.2016, il rientro in Telecom da Vodafone Italia S.p.A. In merito, Telecom Italia ha dedotto che l'utenza n. XXXXXXXXX risulta attivata in data 27.12.16 mentre l'utenza n. XXXXXXXXX in data 02.01.17 e quindi l'attivazione è avvenuta nei tempi previsti dalla normativa; a prova di ciò la convenuta allega alla memoria le fatture emesse ma, parte istante ha lamentato che l'utenza XXXXXXXXX non è stata mai attivata e che XXXXXXXXX è stata

pienamente funzionante solo in data 10 gennaio 2017. Altresì la convenuta ha rappresentato che l'utenza n. XXXXXXXXX è stata cessata per disdetta in data 06.02.19 mentre l'utenza n. XXXXXXXXX risulta cessata per morosità in data 06.06.18. In sede di udienza di discussione le parti hanno discusso della mancata attivazione dell'utenza XXXXXXXXX senza trovare un accordo e quindi solamente con riferimento a questa utenza i fatti accaduti vengono esaminati in questa sede. Ebbene in merito rileva che l'operatore, a fronte di quanto rappresentato dall'istante, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre che l'utenza fosse stata regolarmente attivata: la fattura è solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali e nella fattispecie la convenuta non ha provato che l'utenza in argomento, sia stata regolarmente attiva nel periodo del lamentato disservizio. Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza di documentazione probatoria agli atti, la responsabilità in ordine all'omessa/ritardata attivazione dell'utenza XXXXXXXXX è da ascrivere alla convenuta e quindi all'istante dev'essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito. Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art.4 comma1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS secondo cui: " Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo." Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto 25.11.2016, si individua il dies a quo nella data del 25 12.2016 (decurtati giorni 30 riservati all'operatore come tempo massimo per l'attivazione), e il dies ad quem nella data del 06.06.2018 (data in cui l'utenza in argomento è stata cessata). Ne deriva che la società Telecom Italia per complessivi 526 giorni di ritardato nel completamento dell'attivazione della utenza de quibus è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo pari ad euro 3.945,00 Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 13 comma 3 del sopra citato Regolamento in materia di indennizzi, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio e quindi €3.945,00 x 2= € 7.890,00.

Diversamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita definitiva della titolarità, del numero telefonico (business) in argomento in quanto la relativa domanda è stata rivolta per la prima volta all'operatore a distanza di molto tempo dalla risoluzione contrattuale e senza che prima sia intervenuta alcuna richiesta di ripristino dell'utenza telefonica.

Altresì, attesa la contestazione dell'istante della non attivazione della utenza de quibus, come già detto l'operatore convenuto non ha provato la debenza della fatturazione emessa depositando la documentazione idonea a tracciare la fruizione dei servizi sulla utenza contestata, ad esempio, mediante produzione dei tabulati del traffico e dei report dei file di connessione ad internet. Pertanto, non essendo stati forniti dall'operatore Telecom Italia riscontri probatori dai quali desumere la correttezza delle fatturate emesse e l'esattezza dei dati posti a base di esse, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile - amministrativa, oltre al ritiro, a cura

e spese dell'operatore convenuto della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato nelle fatture emesse, al netto di eventuali n.d.c. emesse.

DELIBERA

1. TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 16.06.2019, è tenuta a corrispondere, alla XXXXXXXXX per il GU14/136810/2019 e per le motivazioni di cui in premessa, l'importo di euro € 7.890,00 per omessa/ritardata attivazione dell'utenza ed altresì, nei termini di cui in motivazione, è tenuta a rimborsare ed a stornare gli importi fatturati ed a ritirare la pratica di recupero crediti nei confronti dell'istante, ai fini del ricalcolo della posizione debitoria. Ogni altra istanza è da intendersi rigettata

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, 26/04/2021

IL PRESIDENTE

