

**DELIBERA n°\_105\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/269408/2020)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 28/10/2021;

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 XXXX XXXX del 21/04/2020 acquisita con protocollo n. 0172312 del 21/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La Società XXXX XXXX, in qualità di istante, lamenta che In data 25.3.2019, la linea XXXX XXXX, gestita da BT Italia, venne sospesa senza apparente motivo (in assenza di morosità o richieste di migrazione o cessazione). A seguito di tale episodio, l'utente promosse procedura d'urgenza (GU5) innanzi al Corecom Sicilia per ottenere la riattivazione della linea. BT si costituì nella procedura affermando che la linea era ritornata, in data 25.3.2019, al Donor. Visto il mancato funzionamento della linea business e la necessità di sbloccarla, l'Ufficio, su richiesta dell'istante, richiese l'estensione del contraddittorio a TIM in data 24.4.2019. In data 6.5.2019 TIM rispose affermando: "dalle verifiche tecniche effettuate si conferma che la linea è rientrata nella disponibilità di TIM a seguito cessazione da parte di OLO. Si fa presente, inoltre che, il cliente precedentemente cliente Tim, ha mantenuto un insoluto pari a euro 14.255,22. " La presunta morosità, tra l'altro era oggetto di autonomo procedimento n° GU14/66218/2019. In data 8.5.2019 il Corecom Sicilia emise provvedimento d'urgenza nei confronti dei due gestori. BT italia dichiarò l'impossibilità di riattivare la linea in quanto sotto rete TIM. TIM contestò genericamente il provvedimento. XXXX XXXX quindi, insistette per la sua esecuzione sulla base del fatto che TIM non aveva alcun diritto di negare la riattivazione di una linea non oggetto di morosità, nonostante un ordine del Corecom, soprattutto alla luce di una morosità palesemente non dovuta, come da fascicolo GU14/66218/2019. La linea non venne mai più riattivata. Ad oggi le richieste di indennizzo pari ad oltre 12.000,00 euro vengono avanzate sia per l'interruzione e mancata riattivazione della linea che per la perdita della numerazione.

### **2. La posizione dell'operatore**

In riferimento alla presente istanza di definizione, Telecom rileva, in via preliminare, che l'oggetto della contestazione verte su disservizi durante la procedura di migrazione, per cui eccepisce l'incompetenza dell'Autorità adita ai sensi dell'art. 22 della Delibera n. 203/2018/CONS. Nel merito si rileva, da verifiche effettuate negli

applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione in data 25.03.2019 è rientrata nella disponibilità delle Telecom Italia S.p.A. a seguito di cessazione della stessa ad opera dell'operatore BT, il che non ha permesso la riattivazione della linea. Tale circostanza risulta confermata anche dalla schermata BT allegata agli atti dall'istante, nella quale si evince chiaramente che l'utenza è stata cessata, e non ceduta. Pertanto, nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore qualora questi risulti aver tenuto una condotta conforme al quadro regolamentare di cui alle delibere Agcom n. 19/01/CIR e n. 78/08/CIR. Nel caso di specie l'operatore ha infatti fornito evidenza della sussistenza della causale di scarto "servizio non attivo, per cessazione del servizio" il che legittima il rifiuto della prestazione di portabilità del numero, in conformità a quanto previsto dall'articolo 10, comma 9, della delibera n. 19/01/CIR e dall'articolo 5, comma 10, della delibera n. 78/08/CIR (Agcom Delibera n. 46/12/CIR). Le note allegate all'art. 5 confermano che il rientro in TIM non poteva essere proceduralmente effettuato a fronte dell'indisponibilità della linea a seguito cessazione standard dell'OLO. Si evidenzia che l'istante non ha sollevato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di altri reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito alle doglianze de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Al momento è presente su PACI (vedi estratto conto allegato) una morosità di 14.255,22€ determinata dal mancato pagamento delle fatture dal 2014 al 2017. Alla luce di quanto esposto, si concludono le memorie, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, quello che occorre evidenziare nell'esame di questa controversia, è la scarsa documentazione prodotta dalle parti in causa. Un precedente contenzioso tra la stessa parte istante e la Telecom Italia spa, ha tra l'altro prodotto una lite che ha avuto conclusione soltanto nel 2021 e questo ha accentuato le difficoltà di interpretazione della attuale controversia, da parte dello scrivente Ufficio. In particolare, si lamenta per compeltare l'analisi dei fatti, la mancata produzione del contratto sottoscritto, di una qualsiasi fattura, della richiesta di migrazione, di eventuali reclami inoltrati dall'istante avverso il problema ad oggi lamentato che è quello della mancata attivazione del servizio nonchè della perdita della numerazione posseduta. Sulla scorta di quanto prodotto ed allegato in piattaforma, si può stabilire quindi che, a seguito della cessazione del servizio telefonico, l'istante, nel marzo del 2019, ha presentato un GU5 - provvedimento temporaneo - al Corecom Sicilia, per richiedere la riattivazione della linea, all'iniziale

gestore, che era la B.T. A seguito di ulteriori accertamenti, svolti dall'Ufficio, veniva coinvolta anche la Telecom Italia. Il Corecom provvedeva quindi ad emanare un Provvedimento di Urgenza, che intimava ai due gestori la riattivazione dei servizi richiesti dal cliente. A ciò replicava soltanto la B.T. che replicava osservando che era rientrata nelle competenze esclusive della Telecom nel marzo del 2019. L'istante decideva quindi di proporre istanza di conciliazione avverso la condotta della Telecom. Tale istanza non aveva esito positivo.

In questa sede, la difesa del gestore telefonico, avverso quanto lamentato dalla controparte, sostanzialmente si basa sul fatto che la linea in contestazione è rientrata nella sua disponibilità il 25 marzo 2019 a seguito di cessazione della stessa ad opera dell'operatore BT, il che non ha permesso la riattivazione. Il legittimo rifiuto deriva quindi dal fatto che il servizio non fosse attivo per cessazione. La mancanza di reclami allegati, fa comunque decadere le richieste di indennizzo dell'istante, in merito a quanto accaduto.

A fronte di queste legittime rimostranze da parte del gestore, grava però il fatto che questa risposta non è stata fornita per tempo, in risposta al GU5 inoltrato. Tale fatto ha pregiudicato la possibilità dell'istante di richiedere eventualmente l'attivazione di un'altra linea e di un altro contratto.

In risposta alle osservazioni formulate dal gestore circa la mancanza di reclami avverso il disagio evidenziato, si osserva che il GU5 presentato nel marzo del 2019, assume comunque valore di adeguata segnalazione, da parte istante, degli accadimenti occorsi, essendo lo stesso assimilato, ad un formale reclamo. Si ritiene che l'omissione informativa sullo stato dell'arte, assuma quindi un valore pregnante, per determinare comunque una sanzione a carico della parte responsabile. Circostanza già evidenziata nel corso della stessa udienza effettuata per tentare un estremo tentativo di accordo tra le parti in causa. Per quanto sopra premesso, si ritiene quindi di accogliere le richieste di parte proponente, condannando la Telecom Italia spa al pagamento in favore dell'istante, di un indennizzo ai sensi dell'art. 4 comma 1, in combinato con l'art. 13 comma 3, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons per la ritardata attivazione del servizio telefonico e dati, richiesto. Considerato che trattasi di una utenza affari (quindi beneficia del raddoppio dell'indennizzo quotidianamente previsto), che il periodo decorso tra la presentazione del GU5 con relativo successivo coinvolgimento della Telecom e relativo provvedimento ordinatorio di riattivazione dell'8 maggio 2019 e l'istanza di conciliazione (10 dicembre 2019) è pari a circa 210 gg e che è previsto un indennizzo di euro 7,50 per ciascun servizio non attivato (voce + dati), la somma da indennizzare sarà complessivamente pari a 6300,00 euro.

Non si ritiene, invece, accoglibile la richiesta avanzata dall'istante circa la pretesa di indennizzo per la perdita della numerazione, a suo tempo posseduto. Ciò perchè la carenza documentale prodotta, non consente di risalire all'eventuale periodo di decorrenza del diritto,

**DELIBERA**

1. In relazione alla controversia in atto, in ragione del parziale accoglimento delle richieste avanzate, per le motivazioni espresse in premessa, la Telecom Italia spa, quale gestore dei servizi telefonici descritti, viene condannata al pagamento in favore della società istante XXXX XXXX srl, della somma pari a 6300,00 euro. Il pagamento de quo, dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban che dovranno tempestivamente essere comunicate al gestore anche mediante piattaforma. Ogni eventuale ritardo nell'ottemperanza della trasmissione dell'Iban assolverà il gestore dal protrarsi della fase di liquidazione.

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 28/10/2021*

IL PRESIDENTE

