AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 12

DAVIDE XXXXX / TIM SPA
(GU14/64411/2019)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l'istanza di DAVIDE XXXXX del 05/01/2019 acquisita con protocollo n. 0003312 del 05/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita errata esecuzione degli accordi contrattuali intercorsi in data del 14/03/2017 con il gestore convenuto. In particolare ha dichiarato che: "Nel mese di marzo 2017 il Sig. Xxxxx riceveva una proposta contrattuale TIM contenente un'offerta Business al costo di 30 euro mensili, con internet e telefonate illimitate e con istallazione router inclusa nel prezzo (numero di telefono 0873/xxxxx – Via xxxx – Vasto); veniva, inoltre, prevista la possibilità di attivare una nuova linea Casa, presso un indirizzo diverso da quello previsto per la linea Business, al costo di 20 euro mensili, con internet e telefonate illimitate e con istallazione router inclusa nel prezzo (con passaggio di numero di telefono da 0873/xxxxx al numero 0873/xxxxx – Via Aldo Moro – Vasto). Il costo della nuova linea doveva essere di 100,00 euro, importo da rateizzare in 24 mesi. Quest'ultima attivazione prevedeva un numero di telefono diverso dal precedente, poiché, come precisato dagli Operatori telefonici del Servizio Clienti TIM, non era possibile trasformare il vecchio numero da linea Casa a Business. In segno di adesione, il Sig. Xxxxx riscontrava in data 14 marzo 2017 la proposta di contratto, inviando la documentazione necessaria al fine di attivare il servizio: tanto con riferimento alla linea Business che con riguardo alla nuova linea Casa. Ad oggi, mentre risulta attivata la linea Casa, ma non attivata la linea Business, nonostante gli innumerevoli solleciti mossi dall'utente al Servizio Clienti e con pec inoltrata dal sottoscritto in data 15/01/2018: con la conseguenza, pertanto, che il mio assistito si trova a corrispondere un canone comprendente anche il corrispettivo di una linea mai attivata, nonostante la richiesta in tal senso. All'unica linea attivata – quella dell'abitazione di Via Aldo Moro n. 21 – convertita erroneamente in linea Business - è stato inoltre assegnato un numero in precedenza attribuito ad uno Studio medico: con la conseguenza che, a tutt'oggi, sicché molte chiamate ricevute dall'effettivo utilizzatore erano in realtà destinate allo Studio medico: con danni che si ripercuotono nell'intera giornata e che spesso creano disagi a coloro che rispondono nonché ai clienti dello Studio medico che avevano il numero di telefono. In conclusione, le fatture giunte all'indirizzo di Via Aldo Moro non corrispondono affatto alle cifre e ai costi pattuiti in sede di proposta da parte della TIM e a cui si ribadisce il Sig. Xxxxx ha accettato aderendo alla proposta di contratto. Nella realtà l'utente si è trovato a pagare ben quattro fatture di importi notevoli e mai pattuiti con addebiti che sono maggiorati rispetto alla proposta di contratto a cui l'utente ha aderito (in allegato ultima fattura emessa in data 06/12/2017 n. P00289771 del 06/12/2017 ed estratto conto relativo alle varie fatture emesse), senza ottenere alcun servizio corrispondente alle esigenze espresse in sede di trattativa con l'Operatore, senza avere, a tutt'oggi, la possibilità di prendere visione sul sito internet della TIM delle fatture e degli importi da corrispondere. Inoltre ancora ad oggi, il Sig. Xxxxx Davide si trova nell'impossibilità di poter usufruire del servizio Internet di accesso alle fatture, poiché tali non vengono visualizzate correttamente nel sito della TIM e, pertanto, si trova nella difficoltà di verificare i conteggi delle relative fatture di pagamento. Sono stati addebitati costi non riconosciuti. Il contratto prevedeva ulteriori e minori costi di gestione del servizio. La mail pervenuta in data 14/03/2017, con la quale veniva esplicate le condizioni contrattuali, non prevedeva i costi che sono stati addebitati nelle varie fatture, che qui vengono tutte contestate e richiesto lo storno. (Si allega un pdf della mail delle condizioni di contratto in quanto l'estensione del file

EML non è possibile caricarlo sulla piattaforma).” In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. Cambio della numerazione al 0873/xxxxx poiché a tale numero corrispondere ancora oggi il nominativo di uno Studio medico e spesso arrivano telefonate al fine di parlare con il Dottore; il numero risulta come linea Business in realtà deve essere linea Casa, e riportare le condizioni economiche quelle pattuite nel momento della stipula contrattuale e non con un costo maggiore di quello contrattualmente previsto. ii. Rimborso di quanto ingiustamente pagato pari ad euro 497,45 euro e emissione contestuale di fatture corrispondenti ai costi ed oneri previsti da contratto. iii. Attivazione della linea Business al numero 0873/xxxxx (mai attivata - dal marzo 2017). iv. Rimborso/Indennizzo per euro 300,00 per perdita di altre proposte contrattuali economicamente più vantaggiose. v. Storno di eventuali ulteriori pretese essendo somme non riconosciute. La mail pervenuta in data 14/03/2017 non prevedeva i costi che sono stati addebitati nelle fatture (Si allega un pdf della mail delle condizioni di contratto in quanto l'estensione del file EML non è possibile caricarlo sulla piattaforma). Allega alla propria istanza: • Verbale di mancato accordo del 11/12/2018; • Reclami inviati a mezzo pec del 03/12/2018, del 15/01/2018, del 16/01/2018, del 30/01/2018; • Proposta contrattuale Tim Impresa Semplice; • Comunicazioni via e-mail con Telecom per trasmissione documentazione per contratto; • Fattura Telecom conto 1/2018 del 06/12/2017;.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. Nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In merito all'assegnazione del n. 0873.xxxxx, precedentemente utilizzato da uno studio medico, è opportuno sottolineare quanto segue. Il Sig. Xxxxx chiedeva rientro in TIM da OLO Fastweb ex delibera 35/10/CIR, come si evince dalla modulistica allegata, riservata ai clienti business "Impresa Semplice" e sottoscritta in data 20 marzo 2017 (Doc. .1). Non si applica quindi nella fattispecie l'art. 1, co. 3 l. n. 40/2007, in combinato disposto con la delibera Agcom n. 274/07/CONS e successiva delibera n. 41/09/CIR, prevedente un termine massimo di 30 giorni per l'espletamento della procedura di migrazione, bensì la delibera 35/10/CIR. Pur non essendo quindi possibile documentare le tempistiche di rientro - proprio in ragione della natura non proprietaria di tali due utenze da parte di TIM - è pacifico che la procedura richiesta era di number portability geografica (NPg) "pura" ex delibera 35/10/CIR, vale a dire senza trasferimento delle risorse fisiche di accesso: il dn. 0872.xxxxx, essendo nativo OLO, non poteva essere infatti messo a disposizione di altro operatore ed il donating doveva necessariamente concordare la DAC con TIM. Il disagio asseritamente patito dall'istante per l'utilizzo del n. 0873.xxxxx non è imputabile a quest'ultima quanto piuttosto è riconducibile al precedente intestatario della linea, il quale non si è premurato di avvertire i soggetti interessati (controparti contrattuali, enti pubblici, etc.) dell'avvenuta variazione. Di tale circostanza sembra logico che l'esponente società non può essere considerata responsabile, trattandosi di condotte

totalmente estranee alla propria sfera giuridico-soggettivo di cui non poteva oltretutto in alcun modo essere al corrente. Si precisa sul punto, ad ogni buon conto, ad assegnare – eventualmente in esenzione spese - un diverso numero a controparte, nel rispetto dell'art. 12 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base (Doc. 2: "Il Cliente può richiedere a Telecom di cambiare il proprio numero. Telecom fornisce tempestiva comunicazione circa la data del cambio, specificando che le richieste originate da molestie per le quali è stata sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria hanno priorità di esecuzione. Il servizio di cambio numero è fornito compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento. Vi è una totale esenzione delle spese solo nel caso di disagi causati per assegnazione di numeri liberi da poco tempo"). Cionondimeno, è evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente assunti con il Sig. Xxxxx, non avendo mai ricevuto nessuna espressa richiesta in questo senso, e che nessun addebito possa esserle mosso al riguardo. Inaccoglibile è la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che non esiste – agli atti – una segnalazione recante la prova dell'avvenuta trasmissione nei confronti dell'operatore. Altresì generica, si rileva, è la contestazione inerente la difformità di fatturazione riscontrata da parte istante, che mai è stata rappresentata formalmente a TIM prima d'ora, sebbene il Sig. Xxxxx abbia omesso l'integrale pagamento dei conti telefonici, inducendo così l'esponente società a trasmettere una lettera di risoluzione del contratto in data 31.10.18 (Doc. 3). Su punto, giova evidenziare che controparte non ha allegato i conti telefonici di cui chiede lo storno, inclusi quelli contenenti addebiti difformi rispetto a quanto originariamente pattuito, limitandosi ad asserire sia l'esistenza dell'errata fatturazione che del preteso diritto all'azzeramento degli importi: risulta quindi impossibile eseguire le opportune verifiche e i relativi conteggi e la domanda svolta appare meritevole di rigetto perché generica ed indeterminata. Laddove controparte intendesse ricondurre il mancato assolvimento dell'onere della prova all'impossibilità di accedere alla rendicontazione online, si precisa che non è provato in alcun modo di aver effettuato espressa richiesta in tal senso all'operatore. Infine, ad ogni buon conto, l'ipotesi in questione non è ricompresa nell'ambito oggettivo della delibera 203/18/CONS. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunchè non essendo la fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi, in applicazione del principio di analogia. Allega: Modulistica "Impresa Semplice" relativa alla richiesta di rientro in TIM della linea n. 0872.xxxxx, sottoscritta in data 20 marzo 2017; Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base; Lettera di risoluzione del contratto inviata da TIM in data 31 ottobre 2018.

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. Prima di entrare nel merito della questione, si osserva che, in base alla

direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Relativamente alla domanda di cui al punto iii) volta ad ottenere l'attivazione del numero 0873/xxxxx si esprimono le seguenti considerazioni. L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante nel marzo 2017 ha sottoscritto un contratto con Telecom che prevedeva la portabilità del numero 0873/xxxxx dall'operatore Fastweb. Ciò si evince non solo dalla documentazione prodotta dall'istante ma anche dal contratto allegato da Telecom, nel quale risulta chiaramente la richiesta in tal senso. Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione richiesta nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il contestato ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili. Sul punto Telecom si limita ad osservare di non avere nessuna responsabilità in merito alla mancata attivazione della linea business in quanto, trattandosi, nel caso di specie, di una "number portabilità pura" era onere dell'operatore donating concordare con il recipient la "DAC". Tale giustificazione non appare plausibile né tantomeno bastevole a comprovare la mancata responsabilità dell'asserita mancata attivazione dell'utenza in parola. Peraltro in tal modo l'operatore ha ammesso di non aver proceduto all'attivazione dell'utenza in parola previa portabilità dall'operatore Fastweb. Sul punto si precisa che l'istante ha confermato infatti che il servizio telefonico relativo al n° 0873/xxxxx è fornito dall'operatore Fastweb. Occorre rammentare che nelle procedura di portabilità pura delle utenze fisse, come disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR, "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto", l'operatore recipient invia al donor la richiesta di NP ed, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta, l'operatore donor, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia in caso di esito negativo delle verifiche una notifica al recipient di KO formale o tecnico. Infatti, la procedura di Portabilità

Pura (NP pura) si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio (risorsa di accesso). In questo caso, trattandosi di un ordine di cessazione "con rientro in Telecom Italia" per la sola "NP", vale a dire senza risorsa di accesso, Telecom è tenuta a fornire al cliente una nuova linea a cui viene associata la numerazione del cliente medesimo. Nel caso di specie l'operatore convenuto non ha documentato in nessun modo che l'arresto della procedura si è verificato per responsabilità ad essa non imputabile merito, con riferimento in particolare ad un eventuale rifiuto da parte del donor, né tantomeno la bocciatura della portabilità da parte dell'operatore donating per una delle causali di scarto, così come indicato dall'Allegato 16 alla Comunicazione del 11 ottobre 2010 recante "Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR". Ne consegue pertanto che la richiesta di parte istante volta alla condanna dell'operatore convenuto all'attivazione della numerazione 0873/xxxxx non può non essere accolta atteso l'accertato inadempimento del gestore ai sensi e per gli effetti dell'art. 1218 del C.C.. Pertanto Telecom dovrà procedere al compimento di ogni azione volta all'attivazione della numerazione così come richiesto dall'istante. Relativamente alla richiesta di cui al punto i) si precisa quanto segue. L'istante afferma che la linea casa attivata è corrispondente alla numerazione 0873/xxxxx, in precedenza assegnata ad uno Studio medico. Con reclamo del 14/01/2018 in atti, l'istante contestava a Telecom che dalla numerazione in parola riceveva continue chiamate destinate alla Studio medico. La domanda non può essere accolta atteso nel caso di specie non si ravvisa nessuna responsabilità dell'operatore convenuto atteso che il disagio eventualmente patito dall'istante deve necessariamente essere ricondotto al comportamento del precedente intestatario della linea telefonica che non si è premurato di comunicare ai propri clienti la variazione della numerazione. Relativamente all'asserita difformità degli addebiti in fattura rispetto a quanto pattuito si esprimono le seguenti considerazioni. L'istante afferma in particolare che le fatture sarebbero difformi in quanto conterrebbero addebiti relativi alla linea business non attivata oltre che le rate del router non previste. Di converso Telecom ritiene gli addebiti conformi e produce il contratto sottoscritto dall'istante rispetto al quale lo stesso deduce il disconoscimento di autenticità delle firme in esso contenute. Su tale questione sollevata dall'istante si precisa che Corecom è incompetente in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935), esulando invece dall'ambito di applicazione del Regolamento di procedura vigente e, dunque, la relativa istanza non può essere presa in considerazione in questa sede (Agcom Delibera n. 45/12/CIR; conforme Delibera n. 51/10/CIR). Per quanto precede ne discende che il contratto prodotto da Telecom, in mancanza di disconoscimento delle sottoscrizioni effettuato secondo il codice di rito, deve ritenersi pienamente valido ed efficace. Passando quindi alla verifica della asserita difformità degli addebiti in fattura rispetto al suddetto contratto, dalla documentazione in atti ed in particolare del contratto prodotto da Telecom e dell'unica fattura allegata

dall'istante risulta che il canone addebitato dall'operatore per la Linea Casa 0873/xxxxx è conforme a quanto pattuito, vale a dire euro 40,00 Iva esclusa a bimestre, così come le rate relative al router. Per tali ragioni suddette le domande relative ai punti ii) e v) non possono che essere rigettate. In merito alla richiesta di cui al punto iv) la stessa non può ritenersi accoglibile in quanto non contemplata nelle fattispecie previste dal Regolamento indennizzi. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. Davide Xxxxx nei confronti della società Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa; 2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, ai sensi e per gli effetti dell'art. 20, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera Agcom 353/19/CONS, ad adottare tutte le misure necessarie all'attivazione della numerazione 0873/xxxxx per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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.

3. 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.

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.