AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 34

XXX S.R.L. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/139934/2019)

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 XXX S.R.L. del 24/06/2019 acquisita con protocollo n. 0274545 del 24/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, per mezzo del suo rappresentante legale lamenta la presunta attivazione non richiesta di una nuova linea telefonica e l'asserita perdita della numerazione. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato: "A febbraio 2018 ho sottoscritto con agente Tim per il rientro in Telecom una copia contrattuale che mi garantiva la copertura in fibra e chiedendo la portabilità del numero 0871574629 da Vodafone. Telecom mi ha invece attivato un nuovo numero, lo XXX1661. Ho più volte contattato l'agente per avere spiegazioni ma non avendo ottenuto risposte ho sospeso i pagamenti e la linea è stata cessata per morosità." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Chiusura del contratto in esenzione spese e lo storno dell'insoluto esistente; ii) Indennizzo per la perdita della numerazione Allega: Verbale di mancato accordo del 07/05/2019; Sollecito di pagamento del 02/05/2018; Costituzione in mora della società di recupero crediti del 30/10/2018; Diffida al pagamento dell'insoluto dell'Avv. XXXper conto di Telecom del 17/01/2019; Fatture TelecomContratto sottoscritto con Telecom del 14/02/2018;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritiene opportuno precisare di aver ricevuto dall'istante, una richiesta di attivazione di nuovo impianto al quale è stata assegnata la numerazione n. XXXX1661, ma di non aver mai ricevuto alcuna domanda di rientro della numerazione XXXX74629. Dalle verifiche operate in wholsale, invero, la linea risulterebbe essere di altro operatore (Vodafone); in ogni caso, la linea n. XXXX4629 non è rientrata in TIM ed, inoltre, nei sistemi di TIM non risulta alcuna richiesta in tal senso. Pertanto, sul punto, nessuna delle censure avversarie può essere mossa nei confronti di TIM che, evidentemente, è estranea alle doglianze e non può essere dichiarata responsabile per la presunta e comunque non documentata perdita della numerazione. Il Corecom, pertanto, non potrà che dichiarare - rispetto a tale profilo dell'istanza- la carenza di legittimazione passiva della TIM. Fermo restando quanto sopra, in ogni caso, il Corecom non potrebbe nemmeno essere ritenuto competente a decidere su tale domanda poiché, a tutto voler concedere, l'istanza ha evidentemente ad oggetto una problematica insorta in (una presunta e comunque non documentata/non provata) fase di migrazione. Si deve rammentare, sul punto che, in applicazione dell'art. 22 delibera 359/19/CONS, "la definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità". Non vi è chi non veda, dunque, ferma la già eccepita carenza di legittimazione passiva della TIM, limitatamente a tale aspetto, l'integrale incompetenza del Corecom adito, attesa la competenza funzionale dell'Agcom ai sensi dell'art. 22 delibera 359/2019/CONS, con conseguente eccezione di inammissibilità/improcedibilità e contestuale richiesta di trasferimento della presente istanza in Agcom. L'istante il 14.2.2018– mediante il modulo allegato dalla stessa parte nel fascicolo istruttorio- richiedeva l'attivazione di un nuovo impianto dotato di servizio FIBRA. Tim, pertanto, attivava con decorrenza febbraio 2018, la linea n. XXXX1661 con pricing TUTTO FIBRA, come richiesto dall'istante. Il piano tariffario, come ben noto, prevedeva il vincolo contrattuale di 24 mesi, in cambio della scontistica praticata sul canone mensile. Come segnalato poco sopra, sotto altro profilo, TIM non

riceveva alcuna richiesta di rientro dell'utenza n. XXXX4629, che allo stato risulta ancora di competenza di altro operatore. È dunque, totalmente destituito di fondamento quanto assunto da controparte nell'istanza di conciliazione, circa una presunta attivazione di servizi non richiesti. A ciò si aggiunga che la società, a seguito dell'attivazione della linea n. XXXX1661, in mancanza di reclami o comunicazioni di sorta ed a fronte della regolare fruizioni dei servizi forniti, iniziava ad emettere fatture per la linea n. XXXX1661 (Si vedano i conti telefonici Doc. 1-6); la SC, nonostante ciò, ha sempre omesso di pagare i conti telefonici maturando un insoluto di € 965,00 che ha costretto TIM a sospendere e poi cessare l'utenza per morosità (doc. 7). Peraltro, si deve opportunamente ribadire all'Ufficio che, a fronte di una fatturazione durata circa un anno, la parte istante non ha mai sollevato contestazioni sulle fatture o, comunque, non ha mai inviato reclami volti al lamentare l'attivazione di una linea asseritamente non voluta, né il mancato rientro in TIM della linea n. XXXX4629. Alla luce di quanto sopra, l'insoluto esistente sulla linea n. XXXX1661 è riferito a servizi fruiti dalla SC la quale, in assenza di alcuna contestazione, dovrà provvedere al pagamento integrale di quanto maturato e non corrisposto; conseguentemente, nessuna domanda di storno può dunque trovare accoglimento. Un cenno, infine, merita la richiesta di indennizzo per la presunta perdita della numerazione n. XXXX4629. Ebbene, nel ribadire quanto già dedotto in via preliminare, si deve osservare come, in ogni caso, non vi sia traccia a sistema di alcuna richiesta di parte istante di rientro della numerazione XXXX4629, né di reclami aventi ad oggetto tale fattispecie. Pertanto, in ogni caso, nessun indennizzo sarebbe liquidabile alla controparte. In proposito si richiama il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e che quest'ultimo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A ciò si aggiunga che l'indennizzo per la perdita della numerazione è liquidabile solo in caso di perdita colpevole della numerazione da parte dell'operatore (ex art.10 dell' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS)ipotesi non ricorrente nel caso di specie, in cui come dedotto non è provata neppure la avvenuta richiesta di rientro. Produce: Conto telefonico 4/18 linea n. XXXX1661 2. Conto telefonico 4/18 linea n. XXXX51661 3. Conto telefonico 4/18 linea n. XXXX1661 4. Conto telefonico 4/18 linea n. XXXX1661 5. Conto telefonico 4/18 linea n. XXXX1661 6. Conto telefonico 4/18 linea n. XXXX1661 7. Comunicazione di TIM risoluzione contratto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono in alcun modo essere accolte come di seguito precisato. Nel

caso di specie l'istante lamenta l'asserita attivazione non richiesta di una nuova linea telefonica e la perdita della numerazione. Precisa di aver chiesto tramite agente Telecom la portabilità del proprio numero da Vodafone mentre l'operatore convenuto procedeva all'attivazione di un nuovo numero. Tutto ciò non è provato, addirittura è lo stesso istante a fornire la prova contraria rispetto alle sue lagnanze. Produce, infatti, non la richiesta di portabilità, ma piuttosto la proposta contrattuale sottoscritta per l'attivazione di una nuova linea telefonica. Risulta, infatti, che l'istante in data 14/02/2018 ha sottoscritto un contratto con l'operatore Telecom per l'attivazione di un nuovo impianto dotato di servizio FIBRA. Risulta peraltro acclarato che Telecom procedeva all'attivazione della nuova linea n. 0871.551661 con pricing TUTTO FIBRA, con decorrenza febbraio 2018, A ciò si aggiunga che l'istante non ha prodotto nessun reclamo neanche rispetto alle fatture che intenzionalmente non ha saldato, nonostante l'utilizzo del servizio. Peraltro, rispetto all'asserita perdita della numerazione, lo stesso istante ha precisato, durante l'udienza di discussione, di aver trasmesso all'operatore Vodafone la richiesta di disdetta del numero. Non si comprende quindi come possa dolersi della perdita della numerazione se lui stesso ha manifestato la volontà di cessare il contratto e di disattivare la numerazione medesima. Va inoltre precisato che l'istante, nonostante le evidenti contraddizioni delle richieste rispetto a quanto acclarato dalla documentazione in atti, ha ritenuto, durante l'udienza di discussione, di non accettare la proposta dell'operatore, sollecitata dal Responsabile del procedimento, di storno parziale dell'insoluto in essere, assumendo un atteggiamento a dir poco incomprensibile e poco conciliativo. Alla luce di quanto sopra, poiché dall'esame della documentazione in atti non è stata riscontrata nessuna responsabilità dell'operatore convenuto rispetto a quanto dedotto dall'istante, le richieste dello stesso non possono che essere rigettate in toto. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società Sc XXX s.r.l. nei confronti di Telecom s.p.a., 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.

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

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.