

DETERMINA Fascicolo n. GU14/428989/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ROSSI
- Terra Spa (Gruppo Terra), TIM SpA (Kena mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’ Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’ Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’ Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente ROSSI, del 28/05/2021 acquisita con protocollo n. 0245988 del 28/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. Rossi, intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 055965xxx, ha contestato il mancato rilascio della disponibilità della numerazione per passaggio in TIM S.p.A., nonché la conseguente perdita della predetta risorsa numerica. In particolare, l’istante, cliente Terra S.p.A., ha rappresentato di avere ricevuto in data 19/05/2020 una raccomandata A.R. con la quale la società Terra S.p.A. comunicava l’impossibilità di erogazione dei servizi fonia/ADSL nella zona di residenza per impossibilità sopravvenuta e, nel contempo, invitava l’istante a chiedere la migrazione verso altro operatore entro la data del 31/05/2020. In data 20/05/2020 l’istante, recatosi presso un centro TIM, aderiva ad un’offerta commerciale di TIM previo trasferimento del numero; tuttavia, dopo pochi giorni, la società TIM comunicava l’impossibilità di attivazione per errata indicazione dei codici di migrazione. Pertanto, l’istante si vedeva costretto a richiedere una nuova linea telefonica intestata alla moglie. Tuttavia, la società Terra S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi successivi alla data del 31/05/2020 che venivano pagati a mezzo R.I.D. bancario, nonostante l’istante avesse formalizzato a mezzo fax disdetta contrattuale in data 10/06/2020. Mediante l’intervento di questa Autorità,

l'istante chiede: i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese con rimborso e storno integrale dell'insoluto con ritiro di pratiche di recupero crediti; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami ed errata fatturazione; iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata migrazione; v. il rimborso delle spese di procedura.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che la linea risulta cessata per migrazione in data 20/06/2011. Successivamente, l'ordine di rientro in TIM è stato annullato poiché il codice operatore fornito dal donating era errato (Doc. 1). Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e storni e si chiede l'estromissione di TIM”. La società Terra S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione della controversia è stato raggiunto un accordo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 09/09/2021, in cui veniva formalizzato l'impegno della società TIM S.p.A. alla liquidazione degli indennizzi a copertura del disservizio occorso, che ha causato la mancata migrazione della numerazione in TIM. Con la sottoscrizione del verbale di accordo parziale raggiunto tra l'istante e la società TIM S.p.A., si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi. Tanto premesso, la richiesta di ristoro dell'occorso lamentato dall'istante può essere valutata solo nei confronti della società Terra S.p.A. e relativamente alle richieste dell'istante di cui ai punti i., ii. e iii., atteso che la richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve ritenersi superata, in quanto assorbita dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la società TIM S.p.A. La richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile, in quanto a fronte della preavvisata cessazione dei servizi voce/ADSL a far data dal 31/05/2020, la società Terra S.p.A. è tenuta alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante il rimborso e lo storno integrale dell'insoluto segnatamente all'utenza telefonica n. 055965xxx. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., si deve evidenziare che seppure la mancata migrazione del numero sia dipesa dalla mancata acquisizione della linea telefonica da parte della società TIM S.p.A., la società Terra S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in fase di gestione del reclamo del 10/06/2020, rimasto invece inevaso. Nello specifico, a fronte della richiesta di informazioni sul mancato rilascio della disponibilità della numerazione, la società Terra S.p.A. avrebbe dovuto invitare l'istante a rivolgersi alla società TIM S.p.A. – quale soggetto deputato alla gestione dei codici COW - al fine di ottenere il rilascio dei suddetti codici, richiesti ed indispensabili per le procedure di migrazione. Pertanto, alla società Terra S.p.A., è imputabile il mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo inviato in data 10/06/2020, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale “se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Si ritiene quindi che Terra S.p.A. sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, tenuto conto anche del fatto che detto operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione del 09/09/2021 e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione. Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sempre al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per errata fatturazione, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., afferente alla perdita della numerazione, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Terra S.p.A. Invero, si deve evidenziare che nella richiesta di cessazione contrattuale, formalizzata e inviata dall'istante a mezzo fax del 10/06/2020, peraltro richiamata dall'istante medesimo in sede istruttoria, si evince *ictu oculi* la volontà del sig. Rossi di chiusura del contratto; peraltro l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta successivamente alla data di invio dell'istanza di conciliazione, né ha formulato istanza di adozione di provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte,

fino alla data del 03/03/2021 di esperimento della procedura conciliativa, come documentato dalla copia delle schermate di sistema allegate in copia alla memoria di TIM. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Terra Spa (Gruppo Terra), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, del Regolamento indennizzi. La società Terra S.p.A. è tenuta, altresì, a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante il rimborso e lo storno degli importi fatturati inerenti all'utenza telefonica n. 055965xxx, con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Mario Staderini