



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 6/2021
XXX / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/277086/2020)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/02/2021;

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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province

autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’ accordo quadro tra l’ autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’ esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’ istanza di XXX del 11/05/2020 acquisita con protocollo n. 0202051 del 11/05/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’ illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’ istante

L’ istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell’ istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 11/05/2020; l’ udienza di conciliazione si è svolta in data 06/05/2020), quanto segue. Era intenzionato a declassare la propria utenza da affari a privata per poi intestarla al padre. Contattava, prima del 05/12/2017, l’ operatore, i cui addetti riferivano, telefonicamente, i passaggi necessari da compiere. Effettuava tali passaggi, ma per diversi mesi non riceveva risposte nonostante i continui solleciti telefonici. A partire da marzo 2018, riceveva, in via compensativa, circa 100 euro al mese a titolo di indennizzo per mancato passaggio a utenza privata, avendo ciò causato un maggior esborso economico a suo carico. A settembre 2018, in occasione di contatto con il call center, apprendeva che il detto passaggio a linea privata non era effettuabile perché trattavasi di linea voip, non trasformabile in isdn. Doveva così accettare il fatto di perdere la linea telefonica storica formata da 3 numeri, il 059XXX247, il 059XXX808 e il 059XXX247. Il 10/10/2018 inoltrava dunque regolare disdetta; tuttavia, non ricevendo risposte da parte di Tim, il successivo 30/10/2018 comunicava che avrebbe disinstallato il router e che non avrebbe più usufruito delle linee. Il 06/11/2018 l’ operatore rispondeva a mezzo mail, comunicando che, per poter procedere con la disdetta, era necessario l’ inoltro della partita iva. Tuttavia, evidenzia come tale dato sia sempre stato in possesso di Tim, e come, comunque, esso fosse presente nella stessa disdetta in data 10/10/2018. Ciò premesso, l’ istante chiede: 1) indennizzo per perdita della titolarità di tre numeri telefonici business (data inizio utilizzo numerazione: 01/01/1972, data perdita numerazione: 01/11/2018) (euro 9.000); 2) indennizzo per omessa portabilità/trasloco del numero, dal 05/12/2017 al 30/10/2018 (euro 1.500); 3) indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami (data reclamo: 05/12/2017) (euro 400); 4) indennizzo per mancata disdetta e per fatturazione errata (data reclamo: 01/11/2018), relativa ad un contratto disdettato; 5) storno di tutte le fatture emesse successivamente al 31/10/2018 in quanto riferite a contratto disdettato e a servizi non più fruiti. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 13.900.

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 24/06/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue: - il cliente ha un collegamento Evoluzione ufficio small attivato in data 08/07/2016 composto dalle seguenti linee: 059XXXXX564 OFFERTA VIRTUALE TUTTOCOMPRESO – servizio; 059XXX250 ININTERNET BASE 20 MEGA – connettività; 059XXX247 LINEA VOIP + 093XXXXXX875 NUVOLA IT MESSAGE CUBE; - una linea voip non può essere declassata, come confermato con lettera del 10/11/2018 (allegata); - per poter effettuare la declassazione della linea 059XXX247 sarebbe stato necessario decrementarla dal collegamento evoluzione ufficio small e trasformarla in tradizionale per poi dar corso alla declassazione; successivamente, si sarebbe dovuto cessare il collegamento EVO oppure dargli una nuova linea voip per farlo funzionare; - le linee sono ad oggi attive a nome dell'istante, quindi nessun numero al momento è stato perduto. Tim, nel dare atto che l'insoluto ammonta ad euro 2.629,81 (allegata documentazione), si dichiara disponibile a cessare le linee in esenzione spese.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non è accoglibile, alla luce della precisazione riportata da Tim in memoria, ovvero che "le linee sono ad oggi attive a nome dell'istante, quindi nessun numero al momento è stato perduto", stante, inoltre, la mancata allegazione, da parte dell'istante, di documentazione idonea a comprovare un differente svolgimento dei fatti rispetto a quanto riferito da Tim. La richiesta di cui al punto 2) non è accoglibile. Il lamentato disservizio non è infatti inquadrabile, contrariamente a quanto affermato dall'istante, né quale mancato trasloco (operazione finalizzata a consentire di spostare la propria linea telefonica presso una nuova abitazione), né quale mancata portabilità della linea (operazione finalizzata a consentire il passaggio ad un diverso operatore telefonico mantenendo il proprio numero), bensì quale mancata declassazione della linea (da business a privata), fattispecie non prevista come indennizzabile ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile, stante l'impossibilità di ricondurre la fattispecie in esame (missiva in data 05/12/2017) all'ipotesi disciplinata dall'art. 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in combinato disposto con l'art. 11, comma 2, allegato A, della stessa delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro 45 giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve rilevarsi, infatti, che l'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame, si rileva come l'istante, nella mail inviata all'operatore in data 05/12/2017, si limiti semplicemente a

richiedere la declassazione della linea 059XXX247. Tale comunicazione non risulta, com'è evidente, diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente alla prestazione erogata, pertanto la mancata risposta da parte dell'operatore non giustifica, come detto, il riconoscimento di alcun indennizzo. Agli atti risulta altresì mail datata 10/10/2018 a mezzo della quale l'istante, contestando l'operato di Tim rispetto a quanto richiesto (mancata declassazione della linea 059XXX247 ed erronea fatturazione) comunica allo stesso operatore l'intenzione di recedere dal contratto in essere; a tale mail, peraltro, risulta agli atti essere stato fornito regolare riscontro scritto in data 10/11/2018 e, dunque, entro il termine stabilito (45 gg. dal ricevimento), circostanza in ragione della quale nessun indennizzo, anche in tal caso, può essere accordato. La richiesta di cui al punto 4) non è accoglibile, non essendo ricompresa tra le fattispecie previste come indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi. La richiesta di cui al punto 5) è accoglibile. L'istante, con mail (allegata) in data 05/12/2017, comunica a Tim di volere, rispetto al numero 059XXX247, recedere dal contratto business in essere, denominato Impresa semplice, e passare a contratto residenziale (declassazione della linea), cessando qualsiasi spesa accessoria riguardante quel primo contratto e rinunciando altresì al numero 059XXX250. A tale iniziale richiesta seguono (riportate in ordine cronologico): - mail in data 22/03/2018 di invio, da parte dell'istante, del modulo per la declassazione della linea; - mail in data 15/05/2018 di ulteriore invio, da parte dell'istante, del modulo di cui sopra; - mail in data 21/06/2018 di invio, da parte dell'istante, di ulteriore documentazione, richiesta per il compimento della suddetta operazione; - mail in data 10/10/2018 di recesso contrattuale da parte dell'istante, in considerazione della mancata declassazione della linea a circa dieci mesi di distanza dalla relativa richiesta; - mail in data 31/10/2018 di conferma, da parte dell'istante, della volontà di recedere dal contratto, nonché di comunicazione di avvenuto scollegamento del router, così da non avere più accesso ai servizi offerti; - mail in data 06/11/2018 di richiesta, da parte di Tim, di invio della partita iva dell'istante, necessaria ai fini dell'espletamento della pratica; - missiva scritta in data 10/11/2018, a mezzo della quale Tim comunica all'istante di aver effettuato le dovute verifiche sui propri sistemi amministrativi/gestionali, dalle quali non sono emersi elementi che consentano di accogliere la richiesta, confermando l'impossibilità di effettuare la declassazione della linea 059XXX247, in quanto trattasi di numero Voip; - mail in data 07/12/2018 a mezzo della quale l'istante replica alla richiesta di Tim in data 06/11/2018, affermando come la partita iva sia, in realtà, già da tempo in possesso dello stesso operatore. Ebbene, alla luce di quanto riportato, l'istante, successivamente alla richiesta di declassazione inoltrata a Tim in data 05/12/2017, risulta essersi scrupolosamente attenuto alle indicazioni via via ricevute da Tim, dapprima, in data 22/03/2018, inviando il modulo per la declassazione della linea, poi reinoltrato in data 15/05/2018, quindi, in data 21/06/2018, inviando ulteriore documentazione, richiesta per il compimento della suddetta operazione. Tim, al contrario, solo in data 06/11/2018 risulta avere richiesto all'istante l'invio della partita iva, necessaria ai fini dell'espletamento della pratica (declassazione della linea), e solo in data in data 10/11/2018, a mezzo di comunicazione scritta, risulta avere informato l'istante circa i motivi ostativi al compimento della stessa (impossibilità ad effettuare la declassazione della linea 059XXX247, trattandosi di numero Voip), circostanze, tutte, da cui emerge chiaramente la non corretta gestione, da parte dello stesso, in ordine a quanto richiesto dall'istante (il quale, tra l'altro, solo tardivamente (undici mesi dopo la richiesta) risulta essere stato informato circa le difficoltà tecniche ostative all'espletamento della declassazione) e,

dunque, tali da giustificare pienamente la decisione di recedere dal contratto. Si ritiene quindi di accogliere la richiesta dell'istante, accordando lo storno di tutte le fatture (allegata dall'istante, in via esemplificativa, fattura 8HOXXXX243, emessa il 10/09/2020) al medesimo pervenute successivamente al 10/11/2018, data di inoltro dell'allegato recesso contrattuale (aggiunti i 30 gg. a disposizione di Tim per la lavorazione dello stesso, come da Carta dei Servizi) in considerazione della mancata declassazione della linea a circa dieci mesi di distanza dalla richiesta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tim SpA per le motivazioni di cui in premessa.
2. TIM X è tenuto a stornare tutte le fatture emesse successivamente al 10/11/2018, data di inoltro, da parte dell'istante, del recesso contrattuale, aggiunti i 30 gg. a disposizione di Tim per la lavorazione dello stesso, come da Carta dei Servizi.
3. TIM X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 18/02/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi