

DELIBERA N. 46/2021

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/137939/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/09/2021;

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 modificata 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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 18/06/2019 acquisita con protocollo n. 0266662 del 18/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti, il Sig. XXX XXX ha presentato, in data 18/06/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore TIM S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). In particolare precisava che nell'aprile del 2017 quando era cliente Tiscali e mentre si trovava all'estero, riceveva un messaggio da parte di società TIM S.p.a. indicante l'avvenuto passaggio della sua linea fissa privata presso detta compagnia telefonica senza tuttavia averlo mai richiesto. Dopo alcuni reclami al 187 rivelatisi tuttavia non risolutivi, in data 27/04/2017 inviava un fax all'Operatore, per chiedere "recesso attivazione alla nuova linea". L'operatore comunicava tuttavia che non gli era possibile recedere dal contratto. Oltre a quanto sopra parte istante precisa di non aver avuto la connessione internet per tre mesi. In data 09/05/2017 inoltrava all'Operatore una richiesta di portabilità che restava tuttavia inevasa così come la richiesta di ricevere copia del contratto di attivazione della linea. In data 17/06/2021 procedeva quindi con una denuncia ai Carabinieri, che inoltrava a mezzo fax sia a TIM S.p.a. che a Tiscali S.p.A. Nel mese di agosto riceveva la fattura di chiusura contrattuale da parte di Tiscali S.p.A. contenente l'importo di € 129,00 per "restituzione promo goduta" e l'importo di € 35,00 quale contributo di disattivazione. Nei mesi di dicembre e gennaio provava quindi a tornare cliente Tiscali S.p.A. e successivamente a diventare cliente Fastweb, ma nessuna migrazione riusciva in quanto gli operatori interpellati gli comunicavano di non riuscire ad ottenere la numerazione da TIM S.p.a. A luglio 2018 decideva di far attivare un nuovo contratto con diverso operatore al figlio al fine di non rischiare di restare senza linea. L'istante termina l'istanza precisando che dopo più di un anno di continui reclami giornalieri non ha mai avuto nessuna spiegazione in merito al passaggio della sua numerazione in TIM S.p.a. Sulla base di quanto rappresentato il signor XXX, precisando di aver sempre continuato a saldare le fatture dell'operatore Tiscali, S.p.A., lamentando una violazione della sua privacy nonché l'impossibilità di cambiare operatore nonostante le reiterate domande, formula la richiesta di un risarcimento danni pari ad € 20.000,00 per l'attivazione di un servizio non richiesto per n. 12 mesi e per l'impossibilità di utilizzare la linea internet per n. 3 mesi. L'istante nulla replica a seguito del deposito delle memorie dell'Operatore.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata TIM S.p.A. precisava quanto segue. Preliminarmente eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate da parte istante, in quanto il risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali), quantificati in € 20.000, non è proponibile innanzi al Corecom. L'Operatore continuava spiegando che diversamente da quanto sostenuto da parte istante, la linea è rientrata in TIM S.p.A. su espressa richiesta di quest'ultimo a seguito della sottoscrizione, in data 18/04/2017, del modulo di rientro mediante il quale veniva chiesta la portabilità della sua numerazione con attivazione dell'offerta Tim Smart Opzione Casa ritualmente prodotto. L'Operatore

continuava precisando che sulle fatture è presente regolare traffico telefonico a riprova della corretta fruizione del servizio e che a sistema è anche presente una richiesta di domiciliazione bancaria andata a buon fine. L'Operatore precisava che se l'istante disconosce la firma apposta sul modulo di rientro, il procedimento dovrà essere conseguentemente dichiarato inammissibile per incompetenza del Corecom in quanto detta Autorità non ha alcuna competenza in merito al disconoscimento della firma e che la materia potrà essere trattata solamente innanzi ad un giudice. Con riferimento infine all'oggi segnalato malfunzionamento del servizio Internet, viene rilevato che nei propri sistemi non emerge alcuna segnalazione di guasto, né l'istante produce alcunché a sostegno delle proprie doglianze. Conclude confermando che la linea è migrata a OLO in data 02/08/2018. Per tutto quanto esposto, TIM S.p.A. chiedeva quindi il rigetto integrale dell'istanza presentata dal signor XXX.

3. Motivazione della decisione

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Si precisa che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta sempre salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nonostante quanto sopra, le linee guida in materia, permettono di considerare le richieste di risarcimento danni quali richieste di indennizzo ai sensi del relativo Regolamento, consentendo quindi la valutazione della domanda oggi proposta in questa sede. Con riferimento al lamentato disservizio per l'assenza di internet per tre mesi, l'utente nulla produce a sostegno del lamentato disservizio che l'Operatore precisa non essere mai stato segnalato; non si ritiene pertanto che detto disservizio sia in alcun modo provato e quindi oggi indennizzabile. Con riferimento all'attivazione del servizio non richiesto, parte istante non produce alcuna prova delle proprie doglianze così come nulla deposita in relazione alle richieste di rientro al precedente operatore né di passaggio ad altri gestori. Il signor XXX non deposita nemmeno alcun reclamo scritto; precisa tuttavia di essere stato truffato da un addetto dell'Operatore e produce la relativa denuncia sporta presso i Carabinieri. Avendo l'istante, per tutto il tempo del rapporto contrattuale con l'Operatore, usufruito del servizio, non avendo lo stesso dato prova alcuna dei disservizi o delle richieste di passaggio ad altro gestore, ma confidando nella buona fede dello stesso e tenendo conto della denuncia sporta, si ritiene che il periodo indennizzabile sia unicamente quello compreso tra la data di attivazione della linea con l'Operatore (18/04/2017) e la data della denuncia presso i Carabinieri (26/06/2021), giorno a far tempo dal quale avrebbe potuto trasmettere la comunicazione di recesso dal contratto all'Operatore e cessare quindi la linea. Il signor XXX non produce tuttavia nemmeno nessuna documentazione posteriore alla data della denuncia volta a dimostrare le ipotetiche richieste di recesso a TIM S.p.A. e/o di migrazione verso diverso gestore telefonico. I giorni da prendere in considerazione per il calcolo del disservizio ex art. 9

dell'Allegato A alla delibera n. 34718/CONS sono quindi n. 69 e l'importo da liquidare ammonta ad € 517,50.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal signor XXX XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. per le motivazioni sopra riportate. L'Operatore in particolare: i) è tenuto a corrispondere all'istante, quale indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto per n. 69 giorni ex art. 9, Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, l'importo di € 517,50 (euro cinquecentodiciassette/50) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo. TIM S.p.A. è tenuta infine a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Milano, 8 settembre 2021

IL PRESIDENTE