

DELIBERA N. 11

***** / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/471714/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 03/05/2022;

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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza della società ***** del 04/11/2021 acquisita con protocollo n. 0432976 del 04/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società ******, codice fiscale/P.IVA 02445600923, rappresentata da Flore Valerio ha presentato in data 04/11/2021 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore TIM SpA (Kena mobile).

Servizio di Telefonia fissa

Numero telefono fisso di riferimento: 070****27

Tipo di contratto: Affari

L'istante riferisce che intorno al mese di settembre 2020 aveva aderito all'offerta contrattuale sulla linea fissa denominata "TIM SENZA LIMITI XDSL 200 Mega" la quale prevedeva servizi internet e Voce.

Contestualmente alla stipula del contratto (avente n. 0995*****412) aveva richiesto la portabilità della numerazione 070****27 da TISCALI Italia S.p.A. a TIM S.p.A.

Successivamente, l'Istante si era avveduto che le fatture TIM recavano il riferimento alla numerazione di rete fissa 070****67 e che persisteva la fatturazione da parte di Tiscali per la numerazione 070****27.

In data 13/01/2021 segnalava il problema all'operatore che, con nota del 15/01/2021, confermava la regolare esecuzione del passaggio a TIM per la linea 070****27 a far data dal 24/09/2020, precisando come fosse onere del Cliente verificare con il gestore Tiscali le ragioni della doppia fatturazione.

In seguito, benché la fatturazione da parte di Tiscali fosse cessata, le fatture TIM continuavano ad indicare la numerazione 070****67 e non quella 070****27.

Anche ai fini del pagamento delle fatture presso le ricevitorie Lottomatica era necessario fornire il numero 070****67 che risultava associato alle fatture.

Peraltro, componendo il numero 070****67 da altro dispositivo, squillava il telefono in uso allo ***** (il quale avrebbe dovuto essere associato all'unico numero 070****27).

L'istante segnalava la predetta anomalia alla Soc. TIM tramite l'Agente TIM ***** intorno a fine maggio (numero segnalazione 1-14440134538.).

Afferma che tuttavia a tutt'oggi il problema persiste.

Ritiene che la fattispecie sopra descritta sia sussumibile in quella dell'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ex art. 9 del Regolamento in materia di Indennizzi, giacché in fase di attivazione del contratto sarebbe stata richiesta la sola portabilità del numero 070****27 e non anche l'attivazione della seconda numerazione 070****67.

Chiede pertanto:

1) l'adozione degli opportuni interventi da parte di TIM S.p.A. al fine di cessare la persistenza di una doppia numerazione sulla linea fissa intestata all'istante e la conseguente riduzione all'unica numerazione 070*****27. Quantifica l'indennizzo in € 1.290,00 (€ 5,00 x 258 gg), ovvero € 2.030,00 (€ 5,00 x 406 gg).

2) € 150,00 per spese di procedura stante l'assistenza legale per la presente controversia.

Salvo il risarcimento dei danni subiti e subendi trattandosi di utenza business.

Quantifica complessivamente i rimborsi o indennizzi richiesti in € 2.180,00.

In data 31 gennaio 2022 l'istante ha depositato tempestivamente controdeduzioni di replica alla memoria dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è costituito tempestivamente nel presente procedimento mediante il deposito di memorie, eccependo, in primo luogo, che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale.

L'istante rispetto alla presunta attivazione di servizi non richiesti non avrebbe fornito alcuna prova o allegazione documentale, inoltre, nella descrizione dei fatti, si limiterebbe a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data di decorrenza della pretesa illegittima fatturazione, né la relativa durata; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società di compiere le opportune verifiche e, per l'effetto, effettuare una adeguata difesa.

L'operatore eccepisce, inoltre, l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie in quanto l'istante non avrebbe fornito prova alcuna degli addebiti contestati, né della fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito dall'operatore e nemmeno tutte le fatture contestate dalle quali si evincerebbe la asserita attivazione di servizi e linee non richieste.

Non sarebbero, inoltre, documentati reclami o segnalazioni rivolte a TIM.

L'operatore precisa che l'utente in data 31/08/2020 sottoscriveva la proposta di portabilità del numero 070*****27 (Doc.1), nella quale era espressamente prevista la possibilità per TIM di attivare una linea nuova, aggiuntiva con servizi VOIP (cfr. pag.6 Doc.1).

Afferma, inoltre, che peraltro, nel caso di attivazione di utenze fibra, con *number portability* da OLO è spesso obbligata ad attivare una linea d'appoggio nell'ottica di finalizzare positivamente la migrazione. Il nuovo impianto, dunque, veniva attivato entro i termini di cui alle condizioni di contratto e la linea 070*****27 veniva ceduta da OLO,

a far data dal 24/09/2020, come peraltro, comunicato all'istante con missiva del 15/01/2021 (Doc.2).

A decorrere da tale data, per l'effetto, TIM iniziava legittimamente il ciclo di fatturazione della linea 070*****27.

Eccepisce che l'eventuale emissione di conti, da parte di TISCALI, per la linea migrata, in data successiva alla portabilità dovrà, per l'effetto, essere contestata a tale differente operatore.

Rileva, infine, l'assenza di reclami tempestivi da parte dell'utente e che l'operatore, in ogni caso, avrebbe provveduto a comunicare all'istante la data in cui la migrazione si è perfezionata, inviando apposita comunicazione scritta in data 15/01/2021 (cfr. Doc. 2).

In merito alla richiesta di liquidazione delle spese di procedura evidenzia di aver tenuto un comportamento corretto, diligente e, comunque, rispettoso delle condizioni di contratto espressamente approvate dall'istante.

In data 18 febbraio 2022 si è tenuta l'udienza nel corso della quale le parti hanno ribadito le loro reciproche posizioni.

3. Motivazione della decisione

La controversia verte principalmente sull'attivazione di una nuova numerazione su una linea già associata ad una numerazione "storica".

L'istante precisa che la nuova numerazione, pur prevista dalle condizioni di contratto, avrebbe dovuto essere a valle dell'attivazione del servizio, mentre la stessa compare in luogo del numero storico nelle fatture e che - in occasione delle chiamate in uscita dal dispositivo fisso dello ***** - il numero che appare sul display del dispositivo ricevente è il "nuovo" numero (070*****67) e non quello storico (070*****27).

Secondo l'istante, tale fattispecie configurerebbe un servizio non richiesto indennizzabile ai sensi dell'art. 9 del Regolamento in materia di indennizzi.

La domanda è infondata e non può essere, pertanto, accolta.

Come evidenziato dall'operatore, infatti, l'attivazione della nuova numerazione è avvenuta a seguito di una richiesta dall'istante: risulta dal contratto che sul servizio richiesto sarebbe stata attivata almeno una nuova numerazione definitiva.

Non è, pertanto, certamente configurabile la fattispecie indennizzabile dell'attivazione di un servizio non richiesto.

Non risulta, inoltre, alcun addebito ulteriore rispetto a quanto pattuito contrattualmente e nemmeno viene precisato quale sia, in concreto, il pregiudizio economico effettivamente sofferto dall'utente, il cui unico "disagio" è stato riscontrare

l'indicazione del nuovo numero nelle fatture emesse e la comparsa del nuovo numero in occasione delle chiamate in uscita.

Si evidenzia, peraltro, che in questa sede è precluso il riconoscimento del risarcimento dell'ulteriore danno subito, non immediatamente riconducibile alle fattispecie di indennizzo disciplinate dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Si richiama, a tal proposito, l'art. 20, comma 4 e 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS), in virtù del quale *“L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.”*

Il rigetto integrale dell'istanza giustifica la compensazione integrale delle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza.
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.

Cagliari, 3 maggio 2022

Il componente con funzioni vicarie
del Presidente

dr. Graziano Cesaraccio