AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 40

X X X / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/552337/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 16/05/2023;

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 l'istanza di del 22/09/2022 acquisita con protocollo n. 0273229 del 22/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante, nel formulario GU14, riferisce: la cliente ha chiesto il subentro sulla linea telefonica intestata al marito defunto nella seconda metà del 2021 (allegato 1). Tim non ha mai concluso il procedimento, nonostante i vari solleciti, anche scritti, e non ha mai informato la rappresentata sui motivi del ritardo/rifiuto finché, a fine luglio 2022, ha cessato la linea senza alcuna richiesta (allegato 2). A seguito di GU5 la linea è stata riattivata il 14.9.22 (allegato 3). Nel frattempo (in data 30.6.22), una volta constatata la cessazione dell'utenza, la cliente ha tentato di attivare una nuova utenza (allegato 4) ma

Tim non è riuscita ad attivare il servizio e non ha informato la cliente sui motivi del ritardo, finché il 16.9.22, tramite lo scrivente, è stata fatta richiesta di rinuncia all'attivazione. INDENNIZZO PER SOSPENSIONE AMMINISTRATIVA DELL'UTENZA La linea è stata cessata il 28.7.22 (come si evince dalla fattura allegata) e non esiste alcuna richiesta da parte dell'istante. Al momento della cessazione infatti l'intestatario della linea (sig. [illegible]) era deceduto e le operazioni di subentro richieste dalla ricorrente non erano ancora state espletate. I servizi sono stati sospesi fino al 14.9.22 quando, grazie al procedimento promosso davanti al Corecom Molise, la linea è stata riattivata dopo 48 giorni. Alla luce della ricostruzione all'istate è dovuto un indennizzo di € 720,00 per la sospensione illegittima dei servizi voce e dati secondo quanto stabilito dalla delibera sugli indennizzi. INDENNIZZO PER MANCATA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI INTERNET E VOCE Come esposto nella descrizione dei fatti, la cliente, per ovviare alla mancanza di linea e all'impossibilità di riattivare l'utenza principale, ha tentato di attivare una nuova numerazione in data 30.6.22. Tim non è riuscita ad attivare i servizi e per questo motivo il 16.9.22, ovvero dopo 78 giorni, la rappresentata ha dichiarato di non voler procedere co il completamento dell'attivazione. L'allegato A della delibera n. 347/18/CONS regolamenta gli indennizzi applicabili in caso di definizione tra utenti ed operatori. L'art. 4 dell'allegato A della delibera n. 347/18/CONS stabilisce che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo." Come specificato, i giorni di ritardo sono stati 78 e l'indennizzo giornaliero per la mancata attivazione della linea internet e voce è di € 15. Se ne deduce che l'importo da corrispondere a titolo di indennizzo è di € 1.170. APPLICABILITÀ DELL'ART. 4 COMMA 2 DELLA DELIBERA SUGLI INDENNIZZI La norma che prevede l'indennizzo citato è applicabile anche perché dal momento della richiesta di attivazione nulla è stato riferito alla cliente circa i motivi del ritardo. L'art. 4 della delibera sugli indennizzi, stabilisce che "L'indennizzo di cui al comma 1 e# applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi." Dalla data di richiesta dell'attivazione alla data di rinuncia nulla è stato riferito alla cliente. L'operatore è stato totalmente ed inspiegabilmente silente rispetto ai propri obblighi informativi e dunque, in applicazione del secondo comma dell'articolo invocato, qualsiasi sia il motivo che ha indotto l'operatore a non portare a termine l'attivazione, al rappresentato è dovuto un indennizzo di € 15 da calcolare secondo le modalità già descritte. Riguardo gli oneri informativi, è utile citare la Delibera Agcom n. 116/11/CIR: il garante infatti ritiene che l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente

un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA A RECLAMO L'art. 8 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP stabilisce che "L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure satisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo e in forma scritta, e adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.". Nel caso che affrontiamo Tim ha ricevuto un reclamo via pec il 9.7.22 e non ha fornito alcuna risposta, senza considerare le innumerevoli telefonate per chiedere il subentro nella titolarità dell'utenza nonché la riattivazione della linea a seguito di cessazione. Poiché i reclami sono rimasti non riscontrati, si richiede u indennizzo di € 300 per mancata risposta a reclamo. RIMBORSO SPESE PER LA PROCEDURA DI DEFINIZIONE. Ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera 173/07/CONS, l'autorità ha la possibilità di concedere un rimborso spese per la procedura di definizione, tenuto conto del grado di partecipazione e dal comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione. Si chiede il riconoscimento del massimale del rimborso spese per la procedura, tenuto conto che per ottenere quanto dovuto è stato necessario avviare e assistere la rappresentata nel procedimento di conciliazione e di definizione. L'utente lamenta i seguenti disservizi: 1. Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 10/11/1994, Data perdita numerazione: 28/07/2022) 2. Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 28/07/2022, Data riattivazione: 14/09/2022) 3. Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 30/06/2022) 4. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 09/07/2022, Data riscontro: Non risolto) Alla luce di tali premesse, propone procedura di definizione con istanza inoltrata in data 22/09/2022, con le seguenti richieste: 1. Riattivazione linea o, in caso di perdita di numerazione, indennizzo di € 1000 per perdita della 2. numerazione; Indennizzo di € 180 per macata risposta a reclamo. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1180.00€

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, tramite memorie difensive, afferma quanto segue: MOTIVI DI INAMMISSIBILITA' Carenza di legittimazione attiva. La parte istante agisce nei confronti di TIM, nella sua asserita qualità di erede di , titolare del rapporto contrattuale all'epoca dei fatti. La Sig.ra , infatti, assume di aver richiesto il subentro nella linea intestata al marito e di aver subito, quale erede appunto, una illegittima sospensione dei servizi telefonici. Non vi è prova, però, in atti né dell'apertura di una successione, né della effettiva qualità di erede della parte istante, né infine della sua legittimazione ad agire nel presente

procedimento. In mancanza di tali allegazioni, essenziali per individuare la effettiva legittimazione della istante, la parte istante risulta estranea al rapporto contrattuale e come tale non legittimata alla presente azione. La domanda avversaria, pertanto, dovrà essere dichiarata inammissibile MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO Infondatezza delle doglianze avversarie in punto di mancata lavorazione del subentro. Infondatezza della domanda di storno. Ferma l'eccezione assorbente, formulata al punto che precede, l'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. La controparte assume di aver richiesto il subentro nella linea a luglio 2021 e di essere poi stata costretta a richiedere una nuova linea, a fronte dell'inadempimento di TIM che, nelle more, avrebbe anche cessato l'utenza. La circostanza, però, non trova conferma nei sistemi di TIM e, comunque, non viene in alcun modo documentata dalla Sig.ra nel presente procedimento. Infatti, a sistema non risultano formulate valide e idonee richieste di subentro a nome della parte istante, per la linea . TIM, peraltro, per procedere al cambio di intestazione è sempre obbligata, anche al fine di evitare pratiche illegittime ed abusive, ad acquisire non solo la richiesta di subentro firmata appositamente dall'intestatario della linea, ma anche a verificare l'identità del firmatario e l'esistenza di poteri in capo al medesimo, come previsto dalle condizioni di contratto. In caso di decesso, invece, deve ricevere prova della legittimazione della parte subentrante. Solo una volta ricevuta la documentazione completa, TIM entro i termini di cui alle condizioni di contratto può legittimante operare un subentro. Nulla di quanto indicato è pervenuto all'operatore. Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti della comparente società. Si deve segnalare, peraltro, che la linea intestate al Sig. , nel periodo indicato ex adverso ha comunque funzionato regolarmente, subendo esclusivamente un breve disservizio non imputabile a TIM, dalla fine di agosto 2022 fino al 14 settembre 2022. Sulla scorta di quanto argomentato poco sopra, la domanda avversaria, volta a lamentare un presunto inadempimento di TIM appare infondata in fatto e in diritto. Non sussistono, pertanto, nel caso di specie i presupposti per liquidare alcunché in favore della parte istante, a titolo d'indennizzo. A ciò si aggiunga che, a tutto voler concedere, il presunto e comunque non documentato ritardo nella lavorazione del subentro, non determina fattispecie indennizzabili ai sensi della Delibera 347/2018, anche perché non comporta la sospensione di funzionalità o servizi, che come dedotto, sono stati regolarmente fruiti dalla controparte. Le richieste di indennizzo sono infondate. Medesima conclusione valga anche per il presunto ritardo di TIM nell'attivazione di nuovo impianto FIBRA. Anche sul punto, infatti, non è presente a sistema alcuna proposta contrattuale pervenuta all'operatore né, in tale sede, ne è stato documentato l'invio. Infine, si deve comunque rilevare come non risultino a sistema validi reclami per le fattispecie sottoposte all'attenzione del Corecom; tant'è vero che nemmeno la controparte ne ha prodotti nel presente procedimento. Pertanto, in ogni caso, non potranno essere riconosciuti indennizzi a favore dell'istante. In proposito, infatti, giova richiamare il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo i quali, da un lato, 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, dall'altro, il reclamo 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 mente del regolamento applicabile, quindi, non è comunque possibile riconoscere l'indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Nella fattispecie de qua, dunque, non sussistono comunque i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, trovare accoglimento. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. In via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità delle domande formulate ex adverso, stante la carenza di legittimazione attiva dell'istante; 2. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Occorre preliminarmente evidenziare come l'istanza presenti delle incongruenze, nella stessa infatti è indicata la presenza di reclami (telefonici e scritti) che, però, non vengono provati, ancora viene indicato come motivo fondamentale della richiesta di una nuova numerazione, presentata in data 30 giugno 2022, la sospensione amministrativa dell'utenza 08746126 asseritamente avutasi dal 28 luglio 2022 quindi successivamente alla citata richiesta. Agli atti non risulta presente il contratto, né, tantomeno, le fatture successive all'interruzione che giustificherebbero la richiesta di storno/rimborso. A seguito dell'attività istruttoria, si ritiene che le richieste di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione, per la mancata risposta al reclamo e per la mancata attivazione del servizio non possono essere accolte per i motivi che seguono. In riferimento alla titolarità della numerazione occorre precisare che essa non è stata persa, di fatti, per palese ammissione dell'istante, la numerazione è attualmente attiva ed intestata alla signora [redacted] ad esito del subentro dalla stessa richiesto, pertanto, si ritiene cessata la materia del contendere. Allo stesso modo deve essere rigettata la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, agli atti, infatti, non risulta alcun reclamo scritto, né sono stati forniti elementi identificativi in relazione alle segnalazioni telefoniche che l'istante sostiene di aver effettuato. In merito alla mancata attivazione del servizio (attivazione nuovo numero) non può riconoscersi alcun indennizzo poichè l'istante afferma di aver egli stesso rinunciato all'attivazione. In riferimento alla richiesta di indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza, quest'ultima dev'essere accolta in quanto non smentita dall'operatore. L'istante, tramite GU14, ha segnalato che tale interruzione si sarebbe verificata dal 28 luglio 2022 al 14 settembre 2022, mentre l'operatore, in occasione delle memorie difensive, replicava ammettendo esclusivamente un breve disservizio verificatosi dalla fine di agosto 2022 al 14 settembre 2022. Alla luce

dell'attività istruttoria eseguita, non essendovi prove dell'effettiva durata della sospensione amministrativa/disservizio, non essendo stato presentato nessun reclamo in merito alla citata criticità e non essendo state fornite prove dall'operatore in merito alla funzionalità del servizio nel periodo precedente, al fine di individuare il lasso di tempo indennizzabile, occorre far riferimento alla data di presentazione del formulario GU5. L'istanza di adozione del provvedimento temporaneo è stata avviata il 30 agosto 2022 ed è a partire da tale data, fino al 14 settembre 2022 (giorno in cui questo Corecom ha avuto il riscontro sull'effettiva funzionalità della linea), che bisogna ritenere fondata la richiesta avanzata dell'istante. L'operatore, alla luce dell'art.5 co.1 dell'all. A alla delibera n. 347/18/CONS, è pertanto tenuto ad indennizzare la signora . con la somma di euro 7,5 x 15 (gg di disservizio) da moltiplicare per 2 (servizio voce e servizio dati) per un totale di 225.00 euro, così calcolato 7,5 x 15 = 112,5 x 2 = 225,00. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato alla presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com.

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza del Sig.ra nei confronti di TIM SpA per le motivazioni di cui in premessa. **1.1** Per l'effetto, l'operatore TIM SpA dovrà corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza de quo, la somma di € 225.00 (duecentoventicinque/00), oltre alla somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di indennizzo per le spese di procedura.

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.

Campobasso, 16/05/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
16.05.2023
09:21:40
GMT+00:00