



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. *118/22*

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/524119/2022)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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 l’istanza di **[REDACTED]** del 12/05/2022 acquisita con protocollo n. 0154155 del 12/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’Istante assume di aver subito l’inesercibilità della linea con conseguente illegittima chiusura sia della linea fissa che dell’ADSL, con conseguenze dannose alla linea mobile ad essa collegata e notevole aggravio di spese per passaggio obbligato da Tim unica ad una tariffa a consumo, oltre alla perdita del numero telefonico, in quanto in seguito alla riattivazione del servizio ADSL la linea telefonica veniva associata ad altro



e diverso numero [REDACTED] Chiede il ripristino della linea con assegnazione numero [REDACTED] ed il consenso alla migrazione con conservazione del numero rimborso, fatture pagate ed indennizzo quantificato in €. 1.000,00. In opposizione alla memoria dell'Operatore, la parte istante ha inoltre eccepito che da una attenta analisi di tutta la documentazione depositata risulta la incapacità della resistente a risolvere il problema verificatosi sul servizio offerto dalla Telecom. I numerosi reclami, formulati sia verbalmente che per iscritto, non hanno portato ad alcuna soluzione delle problematiche segnalate ma solamente ad una dichiarazione di inesercibilità della linea, in seguito alla quale vi è stata la richiesta di chiusura del contratto senza oneri. Mai è stata chiesta la cessazione della linea e la perdita del numero di telefono che apparteneva alla utenza praticamente da sempre. Contesta quindi, il fatto che l'Operatore non sia riuscito a risolvere i problemi sul servizio offerto, e di aver provocato come unica conseguenza la perdita del numero di telefono della cliente. Contesta, infine, la richiesta di pagamento di somme per un servizio che non ha mai ricevuto, chiedendo euro 1.500,00 quale massimo indennizzo per la perdita del numero di telefono da sempre appartenente alla [REDACTED]; - euro 3,00 al giorno per irregolare e/o discontinua erogazione del servizio a far data dall'attivazione del 19.10.2020 fino al 9.7.2021.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore rileva che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso a Telecom Italia, in data 19/10/2020 veniva eseguita l'attivazione della linea con il profilo Nuova TIM Super Mega. Ancora ritiene non sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento, che escluderebbe il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A. In linea generale evidenzia che l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un'ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. Eccepisce, inoltre, che nel caso di specie non è stato allegato, da parte dell'istante, alcun elemento atto ad essere individuato quale reclamo telefonico. Evidenzia, infine, che la società convenuta ha assolto anche al suo onere informativo, in quanto ha posto a conoscenza l'istante (come da sua stessa ammissione) dell'inesercibilità della linea. L'utenza risultava cessata su richiesta dell'istante, infatti nella missiva del 18.05.2021 espressamente dichiarava: Avendo la società convenuta dichiarato l'inesercibilità della linea (quindi non migliorabile) ha provveduto alla cessazione della linea, per cui non si evidenzia nemmeno la perdita della numerazione. Alla data del 31/05/2022 è presente uno scoperto di € 302,04. Alla luce delle suseposte argomentazioni, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento può rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione



Alla luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni. Le parti hanno ampiamente illustrato le loro posizioni in sede di udienza istruttoria riportandosi alle suindicate eccezioni e contestazioni. In particolare, nel caso di specie, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, appare evidente che oggetto della presente procedura sia legato alla impossibilità da parte dell'Operatore di fornire al cliente il servizio oggetto del contratto. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante può trovare parziale accoglimento, atteso che la parte istante ha effettivamente perso il proprio numero telefonico e dell'ADSL in seguito alla riattivazione perché l'utenza veniva associata ad altro e diverso numero. In particolare, TIM aveva riscontrato un impedimento tecnico ostativo all'esecuzione del contratto dedotto in controversia. Dalla documentazione in atti, infatti, risulta che l'Operatore abbia provveduto a darne tempestiva informativa al proprio cliente circa il reale motivo per il quale non venivano attivati i servizi indicati nel contratto per cause riconducibili alla eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. Pertanto, a fronte della constatata condotta inadempiente, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, il solo indennizzo per la perdita della numerazione, ai sensi dell'articolo 10 n. 1, del Regolamento indennizzi Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, nella misura massima di €. 1.500,00 (euro millecinquecento/00). Non si può riconoscere il mancato e/o ritardato riscontro ai reclami presentati dalla parte istante, in quanto la richiesta è stata sempre riscontrata dall'Operatore e, comunque, risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale. Le spese di procedura non possono essere riconosciute, essendo la odierna procedura su Conciliaweb di Agcom interamente gratuita e risultando facoltativa l'assistenza di un Legale;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Operatore TIM S.p.A., per i motivi di cui in premessa, in parziale accoglimento della domanda, è tenuta a corrispondere alla parte istante l'indennizzo totale di €. 1.500,00 (euro millecinquecento/00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurillo