

DELIBERA N. 50  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DARIO XXX / TIM SPA  
(GU14/25749/2018)

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 22/05/2019;

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. 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di DARIO XXX del 03/10/2018 acquisita con protocollo N. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante fa presente che in qualità di titolare della linea fissa XXXX9483, in data 29/3/2018 concludeva un contratto con la Tim avente ad oggetto il passaggio da Fastweb dell’utenza fissa nonché delle utenze mobili XXXXX9559 e XXXXX1765, quest’ultima intestata al proprio figlio.

Gli veniva specificato che avrebbe dovuto ricevere le sim con consegna mediante corriere e,

considerato il fatto che di lì a poco il figlio sarebbe partito per l'Inghilterra, gli veniva anche assicurata la possibilità di rifiutare la sim se fosse arrivata più tardi della partenza così da non effettuare il passaggio di quel numero mobile.

Successivamente, a seguito della registrazione del contratto, riceveva una chiamata da un operatore Tim in data 06/04/2018, il quale gli comunicava che sulla linea fissa non era possibile attivare la fibra proponendo pertanto un contratto per adsl.

Rifiutava tale proposta chiedendo l'annullamento del contratto.

A questo punto, stante l'impossibilità di attivare quanto richiesto, provvedeva a rispedire indietro anche le sim ricevute.

Nonostante ciò, tuttavia la sim XXXXX1765 veniva comunque attivata da Telecom attraverso il perfezionamento del passaggio da Fastweb.

Contattava il servizio clienti per segnalare quanto accaduto e veniva anche a conoscenza che la sim era stata peraltro attivata con contratto business al costo di euro 10,00 al mese diversamente da quanto concordato e che per poter ricondurre la sim al contratto prescelto avrebbe dovuto assumersi il costo di euro 100,00 per la cessazione anticipata del contratto.

Nonostante le svariate segnalazioni la sim non veniva rispedita e l'operatore emetteva comunque fatture per un servizio non reso.

Nessuna risposta veniva fornita anche alla pec trasmessa in data 15/04/2018, con la quale veniva anche richiesto il recesso del contratto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1) Storno insoluti; 2) Attivazione della sim con contratto privato relativa al numero XXXXX3765 in esenzione spese o in alternativa risoluzione del contratto in esenzione spese; 3) Indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali, per sospensione dell'utenza e per mancata risposta ai reclami pari ad euro 800,00;

Allega: Fatture nn. XXXX421140 e XXXX12665; Contratto sottoscritto in data 29/03/2018;

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. In primo luogo precisa che non è possibile accettare il contraddittorio sulla linea mobile n. XXXX1765 e sulle doglianze riguardanti l'asserita sospensione del collegamento in fase di migrazione in TIM, atteso che trattasi di utenza intestata a persona diversa dall'istante ("In data 29/3/2018 il sig. Dario XXX, titolare della linea fissa XXXX9483, concludeva un contratto con la Tim avente ad oggetto il passaggio da Fastweb a Tim dell'utenza fissa nonché delle utenze mobili XXXX9559 e XXXX1765, quest'ultima intestata al figlio").

Ad ogni buon conto, non può non evidenziare – in considerazione della richiesta di cessazione in esenzione spese del contratto guscio n. XXXX1671867 - come quest'ultima

numerazione sia l'unica recata dalle fatture allegate all'istanza di definizione, da intendersi corrette sia nell'an che nel quantum, perché contenenti corrispettivi contrattualmente previsti (Doc. 1). Inoltre, dalla consultazione della modulistica contrattuale sottoscritta in data 29 marzo 2018, non è dato evincere alcuna richiesta di migrazione in TIM della linea fissa n. XXXX9483 e di altra numerazione mobile, sicché non si comprende il motivo per cui l'operatore pur avendo correttamente eseguito gli impegni assunti al momento della stipula – e difettando totalmente la prova del preteso esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente finale – debba essere ritenuto responsabile di un'attivazione non più voluta/richiesta.

Ebbene, in data 12 aprile 2018, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalla disciplina di settore, TIM provvedeva all'attivazione del n. XXXX1765, in aderenza al contratto sottoscritto dall'istante, pertanto, in assenza di specifica contestazione formale e disdetta le fatture emesse relativamente a tale contratto non possono che essere considerate pienamente legittime e, quindi dovute. Infine, circa la mancata risposta al reclamo del 15 aprile 2018 si rammenta che, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, il calcolo va contenuto entro la data dell'udienza di conciliazione del 26 luglio 2018, che rappresenta, a tutti gli effetti, la prima interlocuzione fra utente ed operatore, decurtato del termine mensile, previsto da contratto, per la fornitura del riscontro (dal 15 maggio al 26 luglio).

Allega: Contratto Impresa semplice sottoscritto in data 29/03/2018.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Innanzitutto deve essere rigettata l'eccezione sollevata dall'operatore in merito alla carenza di legittimazione attiva dell'istante rispetto alla numerazione XXXX1765, atteso che risulta pacifico che la titolarità della suddetta numerazione è in capo al Sig. XXX come peraltro emerge chiaramente dalla lettura del contratto dallo stesso sottoscritto in data 29/03/2018.

Preme inoltre evidenziare che le doglianze relative alle altre due numerazioni, linea fissa n° XXXX9483 e linea mobile n° XXXX9559, non possono essere prese in considerazione attesa la carenza di documentazione ad esse relative.

Dall'esame della documentazione in atti emerge, infatti, che l'unico contratto effettivamente sottoscritto dall'istante è quello relativo solo alla numerazione XXXX1765.

Non risulta, invero, documentalmente provato quanto asserito dall'istante relativamente ad un contratto sottoscritto con l'operatore convenuto che prevedesse anche la portabilità delle numerazioni sopra citate.

Quanto all'unico contratto in atti ed alle richieste contenute nell'istanza di definizione si

esprimono le seguenti considerazioni.

Dalle evidenze istruttorie è emerso che il Sig. XXX ha sottoscritto in data 29/03/2018 con Telecom un contratto business per l'attivazione della linea mobile XXXX1765, previa portabilità da Fastweb.

L'istante a seguito della ricezione della sim procedeva a restituirla. Tuttavia, in data 12/04/2018 Telecom attivava detta numerazione.

Successivamente l'istante, nell'impossibilità di utilizzare il servizio attesa la restituzione della sim, trasmetteva un reclamo via pec in data 15/04/2018 all'operatore nel quale faceva presente di aver restituito la sim e di non procedere quindi all'attivazione della stessa.

E' evidente che l'istante non avendo la disponibilità della sim non ha potuto fruire di nessun servizio, ed è altrettanto evidente che con la pec del 15/04/2018 l'istante ha comunque manifestato la volontà di risolvere il contratto.

Di ciò l'operatore non ne ha tenuto conto tant'è che ha continuato ad emettere fattura.

Alla luce di tali considerazioni si ritiene di accogliere la richiesta di storno dell'insoluto relativo al contratto n° XXXX671867 ed afferente la numerazione mobile XXXX1765 oltre alla chiusura dello stesso in esenzione spese.

Non si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che la segnalazione suddetta deve essere intesa come una richiesta di disdetta e non come un reclamo. Si rigettano altresì anche le ulteriori richieste di indennizzo; quanto all'indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni di contratto, dalla documentazione in atti non è emersa nessuna difformità delle condizioni applicate rispetto al contratto sottoscritto; relativamente all'indennizzo per la sospensione del servizio non è possibile accogliere la richiesta atteso che il servizio è stato comunque attivato così come previsto dal contratto sottoscritto.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. Dario XXX, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00

(cento/00) per le spese di procedura e a stornare e non più esigere tutte le fatture emesse relativamente al contratto n° XXXX71867, afferente la numerazione mobile XXXX1765;

3. La società Telecom s.p.a. è tenuta altresì a procedere alla chiusura del contratto sopra nominato in esenzione spese e ad annullare tutte le fatture che dovessero essere emesse fino alla chiusura del ciclo di fatturazione;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila 22 maggio 2019

F.to IL PRESIDENTE  
Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.