

DELIBERA N. 11 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/338395/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 05/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO 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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 12/10/2020 acquisita con protocollo n. 0419402 del 12/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXX., intestataria dell'utenza telefonica n. XXX, contesta l'omesso inserimento da parte della società TIM S.p.A. dei dati relativi alla predetta utenza negli elenchi telefonici relativi al periodo 2016/2018. In particolare, l'istante ha rappresentato che la suddetta numerazione, sempre presente negli elenchi telefonici, cessava di essere pubblicata a seguito del rientro in TIM S.p.A. avvenuto a fine anno 2016. L'istante, accorgendosi del mancato inserimento negli elenchi telefonici solo dopo la metà dell'anno 2018, segnalava il disservizio con nota del 19 marzo 2019; in riscontro TIM con nota del 28 marzo 2019 comunicava il mancato accoglimento del reclamo, in quanto l'utenza interessata era migrata ad altro operatore. In seguito, l'istante nel mese di novembre 2019 formulava richiesta di indennizzi.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) la liquidazione di un indennizzo per l'omesso inserimento negli elenchi telefonici dall'anno 2016 all'anno 2018.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“Controparte lamenta il mancato inserimento negli elenchi del 2016 telefonici della propria numerazione ma il primo reclamo in merito – come affermato altresì dal nostro contraddittore – è del 2019, dunque ben successivo rispetto ai n.3 mesi previsti dalla Delibera Indennizzi. Per la ragione sopra esposta la domanda non potrà che essere rigettata. Nonostante l'assorbimento di quanto sopra esposto, bastevole per il rigetto della domanda, per mero tuziorismo difensivo si ribadirà anche nel merito la correttezza dell'operato di TIM. Segnatamente, come indicato nella Welcome Letter inviata da TIM in data 1.12.2016 (doc.n.1), riepilogativa delle Condizioni Contrattuali ed Economiche dell'offerta attivata, controparte ha negato il proprio consenso all'inserimento del numero negli elenchi telefonici. TIM ha dunque diligentemente adempiuto agli obblighi spettanti. Alla luce di quanto sopra esposto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM che dunque dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 995,51 (doc.n.2) che dovrà essere integralmente saldato”.

L'istante non ha replicato entro i termini regolamentari.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che l'articolo 75 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n. 259 prevede espressamente che "L'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'articolo 55, comma 1, lettera a)".

Inoltre in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, lettera f), della delibera n. 179/03/CSP, in materia di informativa in ordine all'elenco abbonati, si deve menzionare l'articolo 25, comma 1, delle condizioni generali di fornitura del servizio di TIM S.p.A., che prevede espressamente che "Il Cliente, previo consenso, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza, con le indicazioni dallo stesso fornite all'atto della richiesta del servizio".

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che seppure la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente al mancato inserimento negli elenchi telefonici dei dati inerenti all'utenza telefonica n. n. XXX a decorrere dall'anno 2016, limitandosi ad asserire l'assenza di consenso, confutata però dalla espressa richiesta contenuta nella modulistica del 20 ottobre 2016 sottoscritta dall'istante in sede di adesione contrattuale, l'istante ha formalizzato reclamo solo a seguito di passaggio ad altro operatore e precisamente in data 19 marzo 2019.

Infatti, si deve rilevare che, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al mese di agosto 2018 (data di trasferimento della numerazione ad altro operatore), ovvero in pendenza del rapporto contrattuale inter partes. Infatti solo in presenza di reclamo il gestore avrebbe potuto attivarsi all'inserimento del nominativo e dell'utenza negli elenchi telefonici.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Va aggiunto inoltre che l'articolo 13, comma 1, del Regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS prevede espressamente che “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”. Pertanto, essendo la nota del 19 marzo 2019 reclamo tardivo e peraltro riscontrato dall'operatore, come si evince dal fascicolo documentale, la richiesta dell'istante, di liquidazione di indennizzi, non può ritenersi accoglibile.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Respinge l'istanza presentata dalla società XXX. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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.

Torino, 5 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli