

DELIBERA N. 38

**XXXX SRL / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/672881/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 09/08/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: *“Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni”*, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXX SRL del 06/04/2024 acquisita con protocollo n. 0100564 del 06/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXXX (cod. fisc. XXXXXXXXXXXXX619D), in qualità di legale rappresentante della società XXXX S.r.l. (P.IVA n.019XXXXXX768), titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM S.p.A. e relativo all'utenza "Affari" con n. 097XXXXX7, mediante formulario UG/659413/2024 del 29.01.2024, si rivolgeva a Co.re.com di Basilicata rappresentando che l'operatore addebitava costi aggiuntivi rispetto al piano tariffario previsto nel contratto sottoscritto in data 11.07.2023 con TIM Business, la disattivazione del servizio di linea telefonica e internet, senza alcun preavviso o comunicazione ufficiale.

Già in sede di conciliazione l'istante chiedeva il ripristino delle condizioni contrattuali preventivate; un rimborso o indennizzo di euro 9.000,00.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 13.03.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 06.04.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi a Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/659413/2024 chiedeva:

- 1) storno dei pagamenti non dovuti effettuati o da effettuare dalla data del contratto;

- 2) rettifica fatture, con l'azzeramento di tutti i costi addebitati in conformità al voucher governativo sottoscritto;
- 3) risarcimento danni per disservizi patiti, per danni economici dovuti alla disattivazione della linea telefonica ed internet, rimborso/indennizzo quantificato in euro 9.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia S.p.A.) faceva pervenire la memoria difensiva, datata 13.05.2024, nella quale rappresentava, la presenza di un contratto di attivazione linea sottoscritto in data 11.07.2023 ed attivato in data 25.07.2023, con la sottoscrizione di un voucher governativo "C" e l'adesione all'offerta "TIM ufficio ovunque sei", precisando che l'offerta prevedeva un canone mensile di €. 69,90; un voucher governativo "c" di €. - 55,55; un'offerta "ovunque sei" €. 10,00; un contributo di attivazione di €. 15,00 mensili rateizzato in 24 mesi; bonus TIM di €. - 15,00 per 24 mesi per azzerare il contributo di attivazione; ulteriori 2 bonus di €. 5,00 mensili cad. per sempre per azzerare il canone di "TIM ufficio ovunque sei".

Confermava la sospensione della linea dal 13.02.2024 al 28.02.2024 per mancato pagamento come comunicato con il "Sollecito di pagamento e preavviso di sospensione" del 27.11.2023 (si cfr. pag. n.2 rigo 4, oltre l'all.n.15).

Precisava, infine, l'assenza di reclami sulle fatture da parte dell'istante, così come la genericità dell'email del 18.12.2023 sempre a cura dell'istante, priva non solo della prova di consegna ma anche dell'indicazione dell'utenza telefonica e già depositata in un'altra istanza (GU 14/672803/2024).

L'operatore ribadiva la correttezza delle azioni amministrative in quanto precedute da regolare sollecito di pagamento; evidenziava, infine, che sulla linea era presente una morosità di €. 311,89 per il mancato pagamento di tutte le fatture emesse dalla data di attivazione, ossia da settembre 2023 a marzo 2024.

Infine sosteneva che l'istante aveva formulato una domanda priva di elementi precisi e dettagliati con una scarsa documentazione dalla quale non emergerebbe alcun documento attestante quanto asserito.

Di conseguenza la TIM Italia S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierne richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Si deve evidenziare, in primis, la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del procedimento de quo, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione.

Nel merito occorre precisare che il contratto oggetto della presente procedura è quello sottoscritto in data 11.07.2023 ed afferente esclusivamente all'offerta "Suprema business voucher" con l'opzione "Tim ufficio ovunque sei" applicabile solo alla linea fissa n. 09XX-2XXXX7 e non anche ad altre utenze sempre con lo stesso gestore ma sottoscritte nel mese di giugno 2022 (linee nn. 09XXXXXX; 09XX-XXXXX3; 3XX 75XXXXX si cfr. all. nn. 17-18-19-20-21-22-23) ed oggetto di altre procedure.

In via preliminare si osserva che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni, Delibera AGCOM 179/03/ CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Nel merito l'operatore nella sua memoria ha riportato correttamente l'offerta sottoscritta e le condizioni applicate, indicandone le singole voci (si cfr. pag. 1-2, oltre all. n.8-9-10), pertanto risultano corretti gli importi addebitati, così come anche la morosità di €. 311,89 per mancato pagamento delle fatture emesse da settembre 2023 a marzo 2024 e seguite dalla comunicazione di "Sollecito di pagamento e preavviso di sospensione" del 27.11.2023 Prot. n.SSS00000000435; non altrettanto corretta appare l'azione amministrativa della sospensione della linea nel periodo compreso tra il 13.02.2024 e il 28.02.2024.

Orbene l'art.5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti di cui all'Allegato A della Delibera n.173/07/CONS citato dal gestore nella sua memoria: "Prevede casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo ai ripetuti ritardi dei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti" (si cfr. pag.2 rigo 22) è stato abrogato dalla Delibera n. 203/18/CONS che dispone all'art.3 comma 4: "A decorrere dal 1 luglio 2018, le norme di rinvio al regolamento allegato alla delibera n.173/07/CONS, contenute nelle delibere di questa Autorità, si intendono modificate nel senso di rinviare al regolamento approvato con la presente delibera" a sua volta modificato dall'attuale Delibera n. 358/22/CONS All. B che all'art.5 prevede: " 1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi casi di

frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento” precisando alla lettera a) del comma 2 : “ Non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento”.

E difatti la sanzione amministrativa della sospensione della linea nel periodo compreso tra il 13.02.2024 e il 28.02.2024, pur essendo stata regolarmente preceduta dalla comunicazione della sospensione della linea del 27.11.2023, è illegittima in quanto effettuata in pendenza della procedura di risoluzione UG/659413/2024 introdotta con istanza del 29.01.2024 presso Codesto Co.re.com. e conclusasi con verbale negativo in data 13.03.2024.

Si ritiene che sul punto l’operatore sia inadempiente ai sensi e per gli effetti dell’art. 5 comma 1 della tabella indennizzi AGCOM Delibera 347/18/CONS relativamente “al caso di sospensione o cessazioni amministrative di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti”, pertanto tenuto a versare a favore dell’istante un indennizzo che si quantifica in euro 112,50 così determinato: euro 7,50 per 15 giorni decorrenti dal 13.02.2024 al 28.02.2024.

In ordine ai reclami di parte istante allegate alla presente procedura (si cfr. all. 17-20-24) non possono trovare accoglimento perché generici e tardivi, privi di indicazione delle fatture oggetto di contestazione, della ricevuta di avvenuta consegna all’operatore. Inoltre, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi” quantificati nella somma di euro 9.000,00 contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell’Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico Avv. XXXXX XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 06.04.2024 dal sig. XXXXXXXXXXXX in qualità di legale rappresentante della società XXXX S.r.l. (P.IVA n.01XXXXX768) titolare dell’utenza, nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile), che l’Operatore provveda: a) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, la somma di euro 112,50;

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.

Potenza, 09/08/2024

IL PRESIDENTE
dr. Antonio Donato Marra

