

DELIBERA N. 45

**XXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/687691/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/11/2024;

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 XXXXXXXXXX del 23/06/2024 acquisita con protocollo n. 0174267 del 23/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM S.p.A., relativo all'utenza "privati" n. 09XXXXXXXX96, mediante formulario UG/683120/2024 del 29.05.2024, si rivolgeva al Co.re.com di Basilicata lamentando l'addebito di costi per il recesso della linea telefonica, pur trattandosi di un recesso dovuto ad una variazione unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore, nonché un ritardo nella disattivazione della linea stessa.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 20.06.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 23.06.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/683120/2024 chiedeva:

- 1) lo storno della fattura n. RXXXXXXXXX4 del 16.05.2024 di €.38,35;
- 2) un rimborso o indennizzo di euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM Italia SPA faceva pervenire la memoria difensiva, datata 29.08.2024, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'inammissibilità delle richieste di risarcimento danni da parte dell'utente; di aver provveduto alla cessazione della linea

telefonica in data 16.04.2024, come da richiesta pervenuta dall'utente in data 01.03.2024, ed inoltre di aver stornato la fattura di maggio 2024, che essendo domiciliata sarà rimborsata con bonifico postale, previa comunicazione scritta della disponibilità per l'incasso al cliente.

Inoltre ribadiva che in merito alla mancata risposta del reclamo del 24.05.2024, avendo l'istante attivato la procedura conciliativa presso Codesto Co.re.com prima della decorrenza dei termini contrattualmente previsti, aveva di fatto rinunciato al riscontro alla segnalazione.

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 meritano accoglimento per i motivi che seguono.

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 della cessazione della linea telefonica, stante la regolarità della richiesta di disattivazione da parte dell'utente (con pec del 01.03.2024, allegando copia del proprio documento di riconoscimento), ossia entro 30 giorni dalla comunicazione della variazione unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore; la cessazione della linea telefonica doveva avvenire nella data del 01.04.2024 e non nella data del 03.06.2024 come da pec inviata dall'operatore, tramite il servizio clienti, all'utente nella quale si confermava: "l'accoglimento della richiesta riferita alla ritardata cessazione della linea e la diminuzione della fattura RXXXXXXXXX4 di €. 38,35" (cfr. Allegato. n.1) e a cui seguiva lo storno totale della menzionata fattura, con bonifico postale solo in data 28.08.2024 (cfr. Allegato. n.11).

Sul punto l'operatore è inadempiente ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 13, comma 7: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità." e dell'art. 9, comma 1: "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione." dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS; considerando il mancato recesso del contratto come una attivazione di un servizio non richiesto, l'operatore è tenuto a versare a favore dell'istante un indennizzo

che si quantifica in euro 320,00 così determinato: euro 5,00 per 64 giorni decorrenti dal 01.04.2024 al 03.06.2024.

Inoltre, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi” quantificati nella somma di euro 1000,00 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 AvvXXXXXXXXXX, si propone, in accoglimento dell’istanza avanzata in data 23.06.2024 dal sig. XXXXXXXXXXXX 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 320,00.

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, 22/11/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

