

DELIBERA N. 7

**XXXX XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/721571/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 14/03/2025;

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 Assemblies 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 XXX del 11/12/2024 acquisita con protocollo n. 0326147 del 11/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXX. P.IVA n.01XXXXXXXX09, quale titolare di un contratto di telefonia fisso di tipo Affari con l'operatore TIM S.p.a., Codice Cliente n.09XXXXXXXX7083, linea telefonica n. 09XXXXXXXX71, rappresentata dall'Avv. XXX XXXXXX, mediante formulario UG/706512/2024 del 03.10.2024, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando un disservizio sulla rete fissa nel periodo dal 18 al 21 luglio 2024, contestando i costi addebitati in fattura per il traffico verso i numeri mobili durante il periodo di guasto per €.134,34, con totale annullamento della fattura n.8TXXXXXXXX23 ed un indennizzo e/o risarcimento danni.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 25.10.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo. In data 11.12.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/706512/2024, chiedeva:

- a) l'annullamento della fattura in oggetto;
- b) indennizzo e/o rimborsi per euro 300,00.

A seguito delle memorie depositate dall'operatore, l'istante precisava che la linea telefonica era stata sospesa senza adeguato preavviso dal 14.11.2024 per morosità; che il ripristino del servizio a seguito del guasto era avvenuto solo in data 22.07.2024; che il trasferimento delle chiamate sul numero mobile era stato determinato dal disservizio e

pertanto i relativi costi non potevano essergli addebitati, insistendo, infine, per lo storno della fattura contestata o pagamento in misura ridotta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 22.01.2025, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente in quanto la risoluzione del disservizio era avvenuta nei tempi contrattualmente previsti per cui non era dovuto alcun indennizzo, così come l'addebito delle chiamate trasferite sul numero mobile indicato dall'utente è stato coerentemente fatturato sul profilo tariffario vigente sulla linea fissa oggetto del trasferimento; infine contestava la lamentata sospensione amministrativa da parte dell'utente, trattandosi di contestazione generica ed infondata.

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa Agcom e per il mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico.

Di conseguenza la TIM S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierna 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 e 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 da documentazione allegata dall'istante (si cfr. all.01), la segnalazione n. 0XXXXX89066 relativa alla linea telefonica n. 09XXXXXX71 è stata presa in carico dal servizio di Assistenza Tecnica TIM Business in data giovedì 18.07.2024, ma il ripristino della linea telefonica è avvenuto soltanto nella giornata del lunedì 22.07.2024, pertanto quattro giorni dopo ed oltre il termine del secondo giorno successivo a quello della segnalazione, come stabilito dall'art. 15 C.G.A. (Condizioni Generali di Abbonamento) e riportato dall'operatore nella sua memoria difensiva "Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.

Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla

segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.” (si cfr. all.11).

Si ritiene che sul punto l'operatore sia inadempiente ai sensi e per gli effetti dell'art.6 comma 1 e 3 della tabella indennizzi AGCOM Delibera 347/18/CONS relativamente al caso di “completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.

Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.” pertanto è tenuto a versare a favore dell'istante un indennizzo che si quantifica in euro 30,00 così determinato: euro 6,00 per 5 giorni decorrenti dal 18.07.2024 al 22.07.2024.

In ordine ai reclami di parte istante allegati alla presente procedura, si osserva che la pec di reclamo del 16.08.2024 sull'addebito in fattura del traffico telefonico trasferito sulla linea mobile dell'utente nel periodo di guasto ha trovato puntuale riscontro da parte dell'operatore in data 03.09.2024, che ha ribadito la regolarità nella fatturazione avendo applicato il piano tariffario vigente sulla linea fissa oggetto del trasferimento e con l'invito all'istante a provvedere al saldo della fattura contestata entro la data del 09.09.2024, mentre gli altri reclami non possono trovare accoglimento perché generici tardivi e privi della ricevuta di avvenuta consegna all'operatore.

In particolare sul reclamo per sospensione della linea telefonica lamentata dall'istante, con segnalazione del 16.11.2024 si ribadisce la carenza di documentazione allegata e la genericità della contestazione anche in virtù del subentro nell'intestazione della linea telefonica da parte della non meglio precisata società XXXXXX.; eventuale subentro che per espresso formulario TIM Business ed agevolmente desumibile dal suo sito , prevede che: “Chi subentra assume a proprio carico ogni onere contrattuale del precedente intestatario.

Il subentrante deve estinguere o prendersi carico anche dei debiti maturati “. Infine, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi” anche in via equitativa, 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. Pertanto, la domanda sub b) non può trovare accoglimento in questa sede.

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. XXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 11.12.2024 avanzata dalla società XXXXXX P.IVA n. 01XXXXXX09 titolare dell'utenza, nei confronti di TIM S.p.a., che l'Operatore provveda:

a) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 30,00.

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, 14/03/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

