

**DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/718562/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A. F.  
- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente A. F., del 27/11/2024 acquisita con protocollo n. 0312648 del 27/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante rappresenta: "Ho chiesto il subentro familiare su questa linea ma, benchè, formalmente, intestata a me, le fatture continuano ad essere intestate al vecchio intestatario e, quindi, io non posso visionarle. Ho chiesto, inoltre, l'attivazione delle condizioni agevolate riservate ai portatori di handicap in quanto nel mio nucleo familiare vi è un portatore di handicap in situazione di gravità ma l'agevolazione prevista non è stata attivata". Tanto argomentato, ha domandato: "Chiedo l'allineamento dell'intestatario delle fatture con l'intestatario della linea e chiedo l'attivazione delle condizioni economiche agevolate riservate ai portatori di handicap"

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. In via preliminare l'operatore eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità della presente istanza, in quanto l'utente ha già presentato due precedenti istanze (UG/658442/2024 e UG/647823/2023) aventi ad oggetto la medesima contestazione relativa alla mancata applicazione delle agevolazioni economiche. Rappresenta che in entrambe le precedenti procedure conciliative, nonché con comunicazione del servizio clienti 187 del 21/09/2024, è stata già fornita risposta in merito all'impossibilità di riconoscere le agevolazioni richieste, in quanto la documentazione prodotta non soddisfa i requisiti previsti dalla Delibera n. 290/21/CONS. In particolare, manca la certificazione medica rilasciata da commissione sanitaria pubblica che attesti cecità totale, parziale o sordità. Rileva pertanto l'inammissibilità della presente contestazione, considerato che la questione è già stata oggetto di due precedenti istanze e che le condizioni richieste non rientrano tra quelle previste dalla normativa. In merito alla contestazione relativa al mancato subentro della linea telefonica, la resistente precisa che in data 06/05/2024 è stato regolarmente emesso e completato l'ordine di subentro a favore dell'istante. Tuttavia, a causa di un'anomalia del sistema, l'utente non riusciva a visualizzare le fatture nella propria area clienti. Sottolinea che il subentro è una variazione amministrativa del contratto che comporta esclusivamente la modifica dell'intestatario, senza alterarne le condizioni sostanziali. Non essendo regolato da specifiche normative, non sono previsti tempi obbligatori di esecuzione, né indennizzi, poiché la procedura non comporta alcuna penalizzazione per l'utente. Evidenzia che nel caso in esame, il subentro è stato correttamente eseguito e l'eventuale difficoltà nella visualizzazione delle fatture non rientra tra le casistiche indennizzabili previste dal Regolamento Indennizzi, né ha arrecato un pregiudizio concreto all'utente. Osserva, inoltre, che dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti in merito alla contestazione de quo, né di alcun reclamo telefonico. Infatti, sostiene la resistente, a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018); tutto ciò non l'ha riscontrato. Tale circostanza esclude il diritto al riconoscimento di un eventuale indennizzo e/o rimborsi ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi di cui all'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui ha contestato le deduzioni avversarie. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 14 maggio 2025, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. In via preliminare si rigetta l'eccezione di inammissibilità, atteso che le precedenti istanze di conciliazione sono state presentate da altro utente. Nel merito l'istante ha lamentato innanzitutto il mancato subentro della linea fissa di cui è titolare, chiedendo l'allineamento delle fatture. Tale richiesta deve essere rigettata, poiché dalla documentazione in atti — circostanza non contestata in udienza — risulta che il subentro è avvenuto nel mese di novembre 2024. Quanto a un eventuale ritardo nella lavorazione della richiesta di subentro da parte dell'operatore, sebbene quest'ultimo abbia eccepito che la stessa sia stata evasa tempestivamente, tale affermazione risulta smentita dal reclamo dell'istante trasmesso via PEC il 20 settembre, con cui si segnalava l'impossibilità di visualizzare le fatture per il mancato aggiornamento dell'intestazione. L'operatore, inoltre, non ha fornito spiegazioni sulle cause del ritardo, né ha comunicato eventuali impedimenti all'utente. Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi

riferimento al criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi come stabilito dall'Autorità. A tale proposito si richiama la Delibera Agcom n. 30/21/CONS secondo cui: "la richiesta dell'istante di corresponsione di indennizzo per ritardo nel subentro può trovare accoglimento esclusivamente in via analogica, sotto il profilo della ritardata risposta al reclamo. Infatti, fermo restando che nel Regolamento sugli indennizzi di cui è invocata l'applicazione non è prevista alcuna fattispecie di indennizzo a titolo di "ritardo nell'espletamento della procedura di subentro", la giustificazione della corresponsione dell'indennizzo risiede nel ritardo con il quale l'operatore ha fornito riscontro alla richiesta di subentro dell'utente" (conforme anche Determinazione n. 56 del 19/09/2024 Co.re.com. Puglia). Nel caso di specie dagli atti risulta che la richiesta di subentro è stata presa in carico da Tim il 6 maggio 2024 e, secondo la nota del 13 novembre 2024 acquisita al fascicolo, la questione relativa all'intestazione delle fatture è stata risolta solo in quella data. Pertanto la società resistente è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo di cui all'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima di euro 300,00, tenuto conto che la richiesta di subentro, formulata a maggio 2024, è stata soddisfatta a novembre 2024. L'istante ha lamentato altresì la mancata applicazione da parte della società resistente di condizioni economiche agevolate riservate ai portatori di handicap. A seguito dell'istruttoria condotta, la richiesta non può essere accolta. La Delibera n. 290/21/CONS ha esteso, in via sperimentale per gli anni 2022 e 2023, le agevolazioni già previste per utenti sordi e ciechi anche agli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione. Tali soggetti sono identificati come i destinatari di benefici fiscali ai sensi dell'art. 30, comma 7, della legge n. 388/2000, con specifica certificazione riportata nei verbali di handicap. In base a detta normativa, la documentazione rilasciata all'interessato deve riportare espressamente il riferimento all'art. 30, comma 7, della legge 388/2000 e all'art. 381 del DPR 495/1992. Tuttavia, nel caso in esame, l'istante non ha prodotto alcun verbale INPS contenente tale indicazione. Il verbale allegato, rilasciato ai sensi della legge 104/1992, non può essere considerato sufficiente (cfr. a tale proposito Delibera n. 71/2023 Co.re.com. Emilia Romagna). Il solo possesso di un verbale che attesti la condizione di handicap in situazione di gravità (ai sensi dell'art. 3, comma 3, L. 104/92) o il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento (ai sensi dell'art. 6 L. 509/1988), non consente automaticamente l'accesso alle agevolazioni telefoniche. La normativa vigente richiede un esplicito riferimento all'art. 30, comma 7, della legge n. 388/2000 nel verbale rilasciato dall'INPS, specificato a partire dal 2012 nella sezione denominata "esame obiettivo". Tale vincolo è stato introdotto dall'Autorità per garantire criteri chiari e uniformi per l'accesso alle misure agevolative e per assicurarne la sostenibilità economica. In assenza di tale riferimento normativo esplicito nel verbale, non è possibile ricondurre automaticamente il soggetto alla categoria prevista dal regolamento, anche se la sua condizione clinica o assistenziale potrebbe, in concreto, essere assimilabile. La regolamentazione vigente si fonda infatti su criteri documentali e non interpretativi: ciò comporta che eventuali condizioni equivalenti, pur riconosciute attraverso altre normative o certificazioni, non sono considerate sufficienti se non collegate formalmente alla specifica disposizione di legge richiamata. Questo approccio, seppur criticato da alcune organizzazioni come limitativo, è stato mantenuto dall'Autorità al fine di garantire una corretta applicazione delle agevolazioni e di evitare incertezze interpretative, prevedendo inoltre una fase sperimentale proprio per monitorare e valutare l'eventuale estensione futura del perimetro dei beneficiari. In sede di consultazione pubblica circa l'ampliamento della platea dei beneficiari delle agevolazioni, le associazioni infatti hanno chiesto un'estensione più ampia rispetto ai soli soggetti riconosciuti ai sensi dell'art. 30, comma 7, L. 388/2000. L'Autorità ha accolto solo parzialmente queste richieste, includendo formalmente tra i beneficiari gli invalidi con gravi limitazioni della deambulazione, solo se ciò è esplicitamente riportato nei verbali INPS dal 2012 nella sezione relativa all'esame obiettivo. È stata inoltre prevista una fase sperimentale per verificare l'impatto della misura prima di una sua applicazione definitiva, al fine di monitorare l'efficacia delle misure e valutarne l'eventuale conferma o modifica. Le agevolazioni sono state di recente rese definitive nei confronti degli utenti invalidi con grave limitazione della capacità di deambulazione con la Delibera 281/24/CONS, ma restano riservate esclusivamente ai soggetti con verbale INPS che riporti espressamente il richiamo all'art. 30, comma 7, L. 388/2000. Anche nel modulo TIM per la richiesta di agevolazioni allegato agli atti dall'istante, è chiaramente previsto che il verbale debba contenere tale riferimento. Di conseguenza, non avendolo prodotto, l'istanza dell'utente risulta infondata e non può essere accolta. È consigliabile richiedere una verifica dei requisiti sanitari presso il centro medico-legale dell'INPS, al fine di ottenere un'integrazione del verbale che includa il necessario riferimento normativo.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/11/2024, è tenuta a liquidare al Sig. F. A. mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di subentro, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Maurizio Priolo