

DETERMINAFascicolo n. GU14/741385/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA** ██████████ - 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza dell'utente Moretti Eros, del 18/03/2025 acquisita con protocollo n. 0069722 del 18/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato [REDACTED] nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) in data 18.12.2024, in esito al procedimento UG/715056/2024, raggiungeva un accordo con l'odierna convenuta in base al quale, tra l'altro, veniva annullata la fattura n. RM02890665, con scadenza il 7.12.2024; b) nonostante ciò, Tim inviava la raccomandata elettronica n. 25010305013205 del 3.01.2025, contenente un sollecito di pagamento della fattura sopra richiamata; c) rispondeva al sollecito ricordando l'accordo transattivo di cui sopra ma, nonostante ciò, riceveva un ulteriore sollecito di pagamento (n. 400005028000000000 del 12.02.2025); d) in data 13.02.2025 riscontrava la detta comunicazione mediante PEC a diversi indirizzi TIM; e) in data 18.02.2025 la linea [REDACTED] veniva sospesa; f) l'operatore, in risposta al reclamo del 13.2.2025, inviava una nuova comunicazione (C36451841 del 3.03.2025). In base a tali premesse, l'istante chiede un indennizzo che quantifica in euro 2000.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) nelle more della lavorazione del verbale di accordo del 18.12.2024, che prevedeva lo storno della fattura di novembre 2024/RM02890665 di euro 32,80, per un'anomalia di sistema, TIM ha sospeso la linea [REDACTED] dal 18.2.2025 al 25.2.2025, previo invio di appositi solleciti di pagamento, allegati dall'istante al GU14; 2. l'istante è stato riscontrato in data 3.3.2025, con le scuse per l'accaduto e la conferma dell'avvenuta lavorazione del verbale di accordo del 18.12.2024. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

L'istanza può essere parzialmente accolta, nei limiti e termini di seguito precisati. Dall'esame della documentazione presente in atti, risulta che il cliente, in data 24.2.2025, ha inoltrato al Corecom istanza di procedimento GU5 (GU5/736314/2025), archiviata per cessazione del disservizio con provvedimento del 4.3.2025. E' pacifica fra le parti la sussistenza del disservizio: in particolare, da quanto risulta sia dalla documentazione agli atti del fascicolo riferito al procedimento GU5 citato, sia della presente procedura GU14, Tim, non contestata in punto, ha chiarito l'esatta durata della problematica, che ha coperto l'arco temporale 18.2.2025 / 25.2.2025. Pertanto, essendo pacifica fra le parti l'avvenuta sospensione della linea per motivi amministrativi, si ritiene applicabile al caso in esame la disposizione di cui all'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, a mente del quale "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante la somma di euro 105,00 (7,50 euro/die X 7 gg. X 2 servizi – voce e dati). Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/03/2025, è tenuta a - corrispondere all'istante la somma di euro 105,00 (centocinque), ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura degli interessi legali, calcolati dalla data della domanda sino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

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
Simonetta Silvestri