

DELIBERA N. 2/2023/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/518603/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 01/02/2023;

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. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

RICHIAMATO l’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, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 20/04/2022 acquisita con protocollo n. 0131139 del 20/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 20 aprile 2022, l'Istante lamentava l'assenza totale del servizio voce e dati a partire dal 26 marzo 2021. L'Istante scopriva che la linea veniva cessata in quanto associata ad un terzo soggetto che si era reso moroso nei confronti dell'Operatore e precisava: a. di aver inoltrato numerosi reclami, rimasti senza riscontro; b. di aver promosso un provvedimento d'urgenza GU5 che si concludeva con un provvedimento temporaneo di accoglimento con cui si imponeva all'Operatore di riattivare la linea; c. l'Operatore riattivava la linea solo in data 12 gennaio 2022. Alla luce di ciò, l'Istante, chiedeva: a. il riconoscimento dell'indennizzo per la sospensione del servizio nel periodo 26 marzo 2021-12 gennaio 2022, quantificando la pretesa in complessivi € 4.380,00; b. il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; c. lo storno e/o il rimborso delle fatture emesse relativamente al periodo 26 marzo 2021-12 gennaio 2022; d. il riconoscimento dell'indennizzo per la perdita della numerazione. L'istante depositava memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, precisava quanto già dedotto nell'istanza introduttiva.

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 20 aprile 2022. In particolare, l'Operatore, premessa la ricostruzione della vicenda contrattuale, precisava che: a. l'Istante saldava le fatture emesse con ritardo e, pertanto, venivano inviati numerosi solleciti di pagamento; b. a fronte del mancato pagamento di alcune fatture venivano inviate comunicazioni relative alla risoluzione del contratto; c. la sospensione e la successiva cessazione risultano essere corrette e precedute dagli obblighi informativi; d. l'anomalia anagrafica lamentata dall'Istante non ha condizionato la sospensione del servizio. Pertanto, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la sospensione del servizio nel periodo 26 marzo 2021-12 gennaio 2022 non merita accoglimento in quanto l'Operatore ha documentalmente provato di aver inviato all'Istante le comunicazioni che devono necessariamente precedere la sospensione del servizio in quanto lo ha informato dell'esistenza di un insoluto e successivamente lo ha preavvisato, in due diverse occasioni, della futura sospensione del servizio nel caso in cui non fosse venuta meno la morosità pendente. Pertanto, avendo l'Operatore dimostrato la correttezza della propria condotta, la sospensione subita dall'Istante deve considerarsi legittima e, di conseguenza, nessun indennizzo è dovuto; 2. pur valutando come legittima la sospensione occorsa, considerato che, per espressa ammissione dello stesso operatore, la linea veniva cessata proprio nello stesso giorno in cui l'utente, sebbene con ritardo, provvedeva al pagamento della fattura insoluta, si ritiene di potere accogliere la domanda di storno e/o rimborso delle fatture emesse relativamente al periodo 26 marzo 2021 – 12 gennaio 2022, in considerazione del fatto che durante quell'intero lasso temporale l'utente non ha di fatto fruito di alcun servizio; 3. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta alle segnalazioni effettuate non merita accoglimento nella misura in cui l'Istante non ha provato di aver inviato i reclami all'Operatore. Infatti, vengono prodotti soltanto i testi delle mail che si asseriscono inviate all'Operatore, ma non si fornisce prova dell'avvenuto invio e, di conseguenza, non sussistendo la prova che l'Istante si sia messo in comunicazione con l'Operatore, la domanda non può essere accolta in quanto non vi è prova dell'invio dei reclami; 4. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la perdita della numerazione non merita accoglimento in quanto, nel caso di specie, non appare applicabile l'art. 10 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. nella misura in cui non vi è stata una perdita della numerazione, tanto che l'Istante ne ritorna in possesso in data 12 gennaio 2022.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata nei confronti della società Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta a stornare e/o rimborsare le fatture emesse da TIM con riferimento al periodo compreso tra il 26 marzo 2021 e il 12 gennaio 2022 (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo).

2. Wind Tre s.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

4. 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.

Milano, 1° febbraio 2023

IL PRESIDENTE