

**DELIBERA n°\_32\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/389525/2021)**

## **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 01/042022;

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 modificato 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 Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza del sig. XXXX XXXX del 04/02/2021 acquisita con protocollo n. 0062369 del 04/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società XXXX XXXX, con partita IVA XXXXXXXXX, rappresentata dal sig. XXXX XXXX di seguito solo istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile) di seguito solo TIM o società e/o operatore, con riferimento al contratto con codice cliente XXXXXXXXX di tipo business, l'errata fatturazione ed il malfunzionamento delle utenze. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente preliminarmente ha dichiarato di aver già effettuato altre conciliazioni con la TIM tutte concluse con verbali di accordo, che però la società non ha rispettato. Nel proseguo dell'istanza l'utente ha in sintesi, dichiarato quanto segue:

- di aver ricevuto le fatture con addebito di importi ed interessi per indennità di ritardato pagamento non dovuti;

- che la propria situazione contabile/amministrativa risulta ancora insoluta;

- di aver effettuato diversi reclami telefonici a mezzo call-center ed in data 04/11/2020 di aver formulato un reclamo scritto trasmesso a mezzo pec;

- di subire continui disservizi sulle utenze telefoniche;

- di aver ricevuto una nota di credito emessa in data 19/01/2021, per una fattura del 2020 (05/06/2020) ancora intestata alla vecchia azienda, cessata del 2019 e di cui è stato chiesto il subentro e per il cui ritardo è stato necessario effettuare una conciliazione.

L'utente ha ulteriormente dichiarato che la TIM S.p.a. non ha dato risposta ai reclami, non ha fornito un servizio telefonico adeguato ed efficiente, contravvenendo così sia ai principi che agli impegni indicati nella propria Carta dei Servizi ed anche alla normativa vigente a tutela dei consumatori.

In ragione di quanto sopra argomentato l'istante ha richiesto:

- 1) la cessazione immediata del rapporto contrattuale con Tim;
- 2) un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 3) un danno patrimoniale, biologico e d'immagine atteso il calo di fatturato da richiedere anche in sede di giustizia ordinaria.

In itinere del presente procedimento l'istante ha anche lamentato la sospensione dei servizi, per ambedue le utenze business in uso. Un prima volta, dalla data del 07/04/2021 alla data del 19/04/2021, per un totale di 12 giorni, poi in data 03/06/2021 chiedendo al Corecom l'adozione di un provvedimento d'urgenza nei confronti dell'operatore, pratica GU5/430465/2021 ed ancora in data 21/06/2021 quando ha presentato una seconda istanza di provvedimento d'urgenza pratica GU5/435402/2021, lamentando ancora una volta la sospensione amministrativa delle utenze.

In ragione di quanto sopra l'istante ha richiesto:

- 4) l'indennizzo per la sospensione di ambedue le utenze e dei servizi.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) pur costituitosi, ha tardivamente depositato in atti la memoria e la documentazione probatoria a supporto.

## **3. Motivazione della decisione**

Prima di entrare nel merito delle argomentazioni addotte dall'utente per la decisione della presente controversia, è doveroso premettere e significare quanto segue. In *primis*, per come più volte dichiarato dallo stesso istante nei propri scritti, ed attese le ricerche svolte sul sistema ConciliaWeb, è risultato che il medesimo, nel corso dell'anno 2020 ha presentato nei confronti della società in causa altre istanze, ai sensi degli art. 6 e ss. del Regolamento, allegato A alla delibera Agcom n.203/18/CONS. Istanze, che sono state tutte concluse, in sede delle rispettive udienze di conciliazione tenutesi, con un verbale di accordo sottoscritto da ambo le parti. Posto ciò, tutte le doglianze mosse dall'utente in relazione alla mancata esecuzione del verbale di accordo e/o dei verbali di accordo, indicati più volte, non possono essere trattate in questa sede poiché già trattate e chiuse. Infatti, come da normativa, il verbale stilato e sottoscritto in sede dell'udienza di conciliazione è un titolo esecutivo e l'istante può adire l'Autorità giudiziaria ordinaria per ottenerne l'esecuzione, come tra l'altro testualmente riportato nei verbali sottoscritti dallo stesso utente "*Il presente verbale costituisce titolo esecutivo ai sensi della legge n.481/95*". Inoltre si significa che tutte le ulteriori richieste e/o rimostranze formulate dall'istante, nel corso ed in itinere della presente procedura nel fascicolo del ConciliaWeb, quali "nota di credito errata intestazione" del 18/02/2021; "addebito non dovuto" nella data del 19/04/2021 ed "importi non dovuti, impossibilità di cambio operatore" nella successiva data del 28/06/2021 ed altre, non possono essere trattate in

questa sede poiché già oggetto delle precedenti conciliazioni effettuate o poiché nuove e non sottoposte, così come prevede il Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, al dovuto tentativo di conciliazione. Altresì, risulta inammissibile in questa la richiesta del risarcimento del danno formulata dalla parte istante e di cui al punto 3) in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, e quindi da quelle del delegato Corecom, come espressamente previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 208/18/CONS. Ai sensi del successivo comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente così come peraltro dichiarato dal medesimo in istanza, di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno subito. Ancora in via preliminare, deve essere dichiarata irricevibile la memoria nonché l'allegata produzione documentale prodotte dell'operatore in causa, in quanto depositate in atti del ConciliaWeb oltre i termini a tal fine concessi ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento, allegato A alla delibera Agcom n.203/18/CONS. Infatti come è possibile desumere dal sopra citato articolo, non è ammissibile il deposito delle memorie a seguito del decorso del termine di 45 giorni dalla data del 05/02/2021, data della comunicazione di avvio del presente procedimento avente prot. n. 0063103. Sempre in via preliminare, si deve dare atto che l'utente nel corso del presente procedimento, ha presentato in data 03/06/2021 una prima istanza ed in data 21/06/2021 una seconda istanza per l'adozione di provvedimenti temporanei nei confronti della TIM, causa la sospensione amministrativa delle linee, come da correlati GU5/430465/2021 e GU5/435402/2021, in uno alla presente istanza. Premesso quanto sopra, prima di entrare nel merito delle richieste formulate dall'utente e doveroso significare, come già evidenziato in premessa, che l'operatore ha depositato la memoria e la documentazione in modo tardivo, quindi, non si è costituito. Pertanto, nel caso di specie, come da consolidato orientamento giurisprudenziale, viene in rilievo che in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio sia l'Autorità che i Corecom (ex multis dell'Agcom ed dei Corecom come in ultimo le recenti delibere n. 163/2019 e n. 115/2000 del Corecom Emilia Romagna) hanno più volte chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.. In considerazione di quanto sopra, le dichiarazioni di parte istante, in questa sede, restano incontestate se dovutamente ed adeguatamente documentate, atteso che nessuna difesa risulta prodotta a sostegno di TIM per cui non sussiste prova alcuna del fatto che l'operatore si sia attivato al fine di evitare il prodursi dei disservizi lamentati dall'istante. Ciò posto, alla luce dell'istruttoria svolta ed attesa la disanima della documentazione in atti prodotta le richieste formulate da parte dell'istante, possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei termini che di seguito si dettagliano. Nel merito, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 1) atteso che non risulta dal corredo probatorio in atti alcuna richiesta formale di recesso formulata dall'istante all'operatore in causa. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di

indennizzo per la mancata risposta ai reclami e di cui al punto 2) nella considerazione che ambedue gli scritti fanno riferimento alle pregresse conciliazioni concluse con un verbale di accordo e di cui sopra si è ampiamente argomentato. Nello specifico con il reclamo del 15/09/2020, come da pec in atti depositata, l'istante testualmente riporta " Reclamo, richiesta copia fatture e rendiconto contabile" e con reclamo pec del 04/11/2020 riporta " Reclamo errata fatturazione, reclamo violazione verbale di conciliazione". Evidenziando nello specifico ed in riferimento alla missiva con data del 15/09/2020 che seppur l'istante lamenti sommariamente la sospensione delle utenze, tale dichiarazione non ha trovato riscontro probatorio agli atti del fascicolo. Nel proseguo e per come già rappresentato in premessa, l'istante in itinere della presente procedura, ha lamentato alla TIM la sospensione amministrativa delle utenze, in periodi temporali differenti. Nello specifico, una prima sospensione è stata lamentata dall'utente dal 07/04/2021 al 19/04/2021, data quest'ultima riconvertita in 23/04/2021. Successivamente ha dichiarato di aver avuto sospese le utenze dalla data del 04/05/2021, come da istanza GU5/430465/2021 del 03/06/2021 presentata per l'adozione del provvedimento d'urgenza nei confronti dell'operatore. Sospensione che si è risolta in data 08/06/2021 con la riattivazione delle utenze da parte di TIM, come da conferma data dallo stesso utente in seno al fascicolo del GU5. Ed ancora ha lamentato l'ulteriore sospensione delle utenze nella data del 17/06/2021, come da istanza GU5/435402/2021 del 21/06/2021 presentata per l'adozione del provvedimento d'urgenza nei confronti dell'operatore. Anche questa risolta, in data 26/06/2021 come da conferma data dallo stesso utente in seno al relativo fascicolo del GU5. Dette interruzioni sono da ritenersi illegittime in quanto in assenza del previsto preavviso, ma altresì, non conforme al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art.1175 e 1375 c.c., è il contegno tenuto dall'operatore che ha sospeso per ragioni amministrative i servizi durante la pendenza del presente procedimento. In considerazione di quanto sopra rilevato, trova applicazione nei confronti dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, del Regolamento allegato A alla delibera n. 347/18/CONS pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, per ciascun servizio non accessorio (due, trattandosi di disservizio voce ed internet). Detto importo giornaliero deve essere raddoppiato, nel caso di specie, ai sensi dell'art. 13, comma 3 del sopra citato Regolamento, trattandosi di utenze di tipo "affari". Premesso quanto sopra, nel proseguo si significano i giorni di disservizio che, attesa la probante documentazione in atti depositata, risultano indennizzabili in favore dell'istante. In riferimento al disservizio occorso nel mese di aprile 2021 i giorni risultano essere nove in considerazione che il primo reclamo e/o segnalazione risulta documentata da parte dell'istante nella data del 15/04/2021 con ticket n.1-14369417666 e pec in atti, e chiuso in data 23/04/2021 come da stessa dichiarazione resa dall'utente e supporto ticket n. 1-14376888802. Con riferimento alla dichiarata sospensione avvenuta in data 04/05/2021 come da correlato GU5/430465/2021, i giorni documentati oggetto di sospensione risultano essere solo sei nella considerazione che dalla data indicata dall'istante ovvero il 04/05/2021 e fino alla data del 03/06/2021, istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore, non risulta documentata alcuna azione posta in essere dall'istante al fine

di aver risolto il disservizio, se non nella sopra citata ultima citata ovvero il 03/06/2021. Mentre per la sospensione avvenuta dalla data del 17/06/2021, come da correlata istanza GU5/435402/2021, alla data del 26/06/2021 i giorni risultano essere dieci considerato che il disservizio risulta essere stato segnalato dall'utente nella data ivi dichiarata con ticket n. 1-14256230174. Quest'ultimo disservizio lamentato ha però investito il solo servizio voce per come testualmente dichiarato dallo stesso utente nell'istanza del provvedimento d'urgenza " *...chiedo la riattivazione viene effettuata quella delle linee internet, ma la linea voce ad oggi risulta bloccata...*". Quindi, in ragione di quanto sopra argomentato ed attese le sopra descritte risultanze istruttorie per le due utenze in contestazione, risultano indennizzabili un totale di venticinque giorni, di cui dieci interessati alla sola sospensione del servizio voce. Ciò posto, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 4) la TIM è tenuta a corrispondere all'istante in relazione alle due utenze di tipo business in contestazione e per i dieci giorni di sospensione del solo servizio voce, l'importo pro-die di euro 15,00 per ciascuna utenza, per la complessiva somma di euro 300,00 (trecento/00). Mentre per la sospensione di entrambi i servizi, quali voce ed internet, per il restante periodo pari a giorni quindici la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'importo pro-die pari ad euro 30,00 per la componente voce e l'importo pro-die pari ad euro 30,00 per la componente internet, pertanto la complessiva somma di euro 900,00 (novecento/00). La società è tenuta altresì, in relazione alle fatture emesse nel solo periodo di sospensione di entrambi i servizi e per le due utenze in contestazione, al ricalcolo delle fatture con conseguenziale storno e/o rimborso della somme addebitate o versate dall'istante. Altresì è tenuta alla sistemazione della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante e sé del caso, al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti affidata a società terza.

## **DELIBERA**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX, con partita IVA XXXXXXXXX, rappresentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SpA (Kena mobile), è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicata in istanza, l'importo complessivo di euro 1.200.00 (milleduecento/00) quale indennizzo per la sospensione amministrativa delle due utenze.
3. La società TIM SpA (Kena mobile), è tenuta altresì, in relazione alle fatture emesse nel solo periodo di sospensione di entrambi i servizi e per le due utenze di tipo business in contestazione, al ricalcolo delle fatture con conseguenziale storno e/o rimborso all'istante della somme addebitate e/o versate. Altresì è tenuta alla sistemazione della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante e sé del caso, al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti affidata a società terza.
4. Di rigettare le ulteriori richieste.

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.

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.

*Palermo 01/04/2022*

IL PRESIDENTE

