

**DELIBERA N. 25/2020**

**XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/53734/2018)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXXXXX del 04/12/2018 acquisita con protocollo n. 0216737 del 04/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La Sig.ra XXXX, titolare di un contratto di utenza privata con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e di internet adsl, nel maggio 2017, accettava di ricevere una proposta contrattuale inerente la promozione "TIM-PREMIUM ONLINE" da attivare, eventualmente, solo a seguito della sottoscrizione del relativo modulo contrattuale. Senonché, la sig.ra XXXX si accorgeva, tramite la fatturazione addebitatale direttamente sul conto corrente, che la promozione le era stata attivata a partire dal 10.05.17. Inoltre, benché attivato, il servizio non funzionava. Pertanto, l'utente presentava numerosi reclami sia a TIM che a Mediaset Premium, non ricevendo alcuna risposta. Pertanto, con formulario UG, datato 20.04.2018, nei confronti di TIM S.p.A. si è rivolta al Co.re.com. di Basilicata, chiedendo gli indennizzi per i disservizi subiti e il rimborso degli addebiti automatici. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 5.09.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 4.12.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava i fatti di cui al formulario UG, specificando che alcuni giorni dopo il verbal order inerente la Pay Tv, veniva ricontattata da un operatore Mediaset Premium-TIM che le comunicava l'impossibilità, a causa della scarsa connessione ad internet in zona, di eseguire il contratto che, pertanto, sarebbe stato annullato. Successivamente, l'istante notava, invece, che sul proprio conto corrente, a partire dal 10.05.17, venivano addebitati i costi per il servizio di Pay Tv. Contattava telefonicamente il fornitore dei servizi di Pay Tv e TIM facendo presente ad entrambi, sia che il servizio non funzionava, sia che nessun contratto era stato sottoscritto per lo stesso. Mediaset Premium sosteneva che il servizio non funzionava a causa della connessione a banda larga fornita da TIM. In seguito, con pec del 28.11.2017 indirizzata contemporaneamente a TIM e Mediaset Premium, la sig.ra XXXX presentava un reclamo per l'attivazione di servizio non richiesto a cui seguivano altre segnalazioni, tutte senza riscontro. Nell'istanza di definizione, la sig.ra XXXX, ha chiesto: i) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e/o per attivazione tardiva e/o per mancato funzionamento degli stessi; ii) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii) il rimborso degli importi addebitati sul conto corrente bancario; iv) il rimborso delle spese di procedura; v) lo storno integrale degli insoluti.

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

TIM S.p.A., ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 16.01.19, nella quale ha dichiarato che l'utente attivava l'offerta Premium Online direttamente con Mediaset e che nell'offerta rientrava lo sconto mensile di 1 euro nella bolletta TIM che era stato puntualmente applicato. Per il resto, ha asserito che la fatturazione del servizio di PayTv era di competenza della Mediaset Premium. Ha, inoltre, richiamato la nota del 5.04.2018

di risposta all'utente, concludendo con la richiesta di estromissione della TIM dalla controversia.

### 3. Motivazione della decisione

Per quanto concerne la controversia in esame, si deve preliminarmente rilevare che la medesima questione - rivolta dalla sig.ra XXXX nei confronti di Mediaset Premium - è stata già oggetto di pronuncia da parte di codesto Corecom. Più precisamente, nella definizione richiamata, il Corecom di Basilicata ha accolto tutte le richieste presentate dalla sig.ra XXXX e che coincidono con quelle riportate nella presente istanza, riconoscendo all'utente e quantificandoli i singoli importi dovuti. In particolare, ritenendo Mediaset Premium responsabile, è stata accolta la richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, considerandola assorbente rispetto alle altre di cui sub i).

In questa sede, pertanto, non è possibile accogliere la richiesta sub i) nei confronti di TIM che va considerata estranea al disservizio lamentato e già indennizzato. Parimenti, non potranno essere accolte le richieste, anch'esse già soddisfatte e poste a carico di Mediaset Premium, sub ii) di rimborso delle somme addebitate in via automatica e sub v) di storno integrale degli insoluti. Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione agli atti, risulta una inosservanza a carico di TIM che, ex art. 8, comma 4 dell'All. A alla delibera n. 179/03/CSP, in caso di reclamo, avrebbe dovuto fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta, qualora il reclamo fosse stato rigettato. Le Linee Guida approvate con delibera n. 276/13/CONS (III.5.3) definiscono i criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo: "si dovrà calcolare l'indennizzo a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire sul suo specifico caso".

Nella presente fattispecie il dies a quo va individuato nel giorno 12.01.18 (ovvero trascorsi 45 giorni dal ricevimento del reclamo via pec del 28.11.2017), mentre il dies ad quem va individuato nella nota di risposta della TIM datata 5.04.2018, per un totale di 83 giorni. Pertanto, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura di euro 83,00, ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi che prevede un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.

Si ritiene opportuno in questa sede ricordare, principalmente a parte istante, il principio di sinteticità degli atti a cui deve ispirarsi la procedura ai sensi dell'art. 16 comma 2 bis del Regolamento "evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste". Tale principio assolve anche all'onere di operare una chiara distinzione tra la definizione in via amministrativa della controversia e quella giudiziale, laddove operano regole e principi processuali propri. Infine, in relazione alla richiesta sub iv) di corresponsione delle spese

di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n.173/07/CONS e contemperando il principio della soccombenza con quello di sinteticità degli atti, l'importo di Euro 30,00 (trenta/00), da porsi a carico dell'operatore.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione dell'esperto giuridico avv. XXXX, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 4.12.18 dalla sig.ra XXXXX nei confronti di TIM S.P.A., l'Operatore è tenuto: 1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 83,00, quale indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi; 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 30,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

**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, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

