

**DELIBERA N. 12 - 2023**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/355018/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 05/04//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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 18/11/2020 acquisita con protocollo n. 0483013 del 18/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, intestataria delle utenze telefoniche business n. XXX, n. XXX e n. XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

"Tim SpA non ha rispettato il verbale d'accordo redatto a seguito della CONTROVERSIA XXX- TIM SpA (Kena mobile) UG/265719/2020. Nonostante l'accordo raggiunto, la società TIM emetteva ripetuti solleciti di pagamento e provvedeva a continue sospensioni delle linee causando disservizi. Nonostante il pagamento formalizzato nel verbale come disposto dal conciliatore, il gestore non provvedeva allo storno del residuo insoluto di euro 1332,61. Inoltre, Tim Spa si sarebbe dovuta impegnare a disporre un contatto commerciale al fine di regolarizzare la situazione dei servizi attivi sulle tre linee, invece, ogniqualvolta che ci contattano, dicono di non poter cambiare il contratto; ci suggeriscono di cambiare operatore. In caso di ricezione di fatture non conformi agli accordi presi in sede di controversia provvederemo a farne contestazione".

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- 1) Regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile.
- 2) Liquidazione danni per sospensioni della linea telefonica.

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

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue:

"L'istante si duole della mancata regolarizzazione della propria posizione amministrativa a seguito di verbale di accordo nell'ambito della controversia UG/265719/2020, lamentando la sospensione delle linee. Chiede il riconoscimento dei danni patiti.

Le odierne domande sono infondate in fatto e in diritto e, per tale ragione, dovranno essere inconfontabilmente rigettate. le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, quantificati nella a dir poco esorbitante somma di €.2.000,00 devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili.

In via ulteriormente preliminare si eccepisce l'inammissibilità e /o l'infondatezza delle odierne pretese in quanto relative alle medesime contestazione già risolte mediante transazione conclusasi con verbale del 15.07.2020 depositato dal nostro odierno

avversario. Fatto salvo quanto sopra eccepito e dedotto, bastevole per l'integrale rigetto della domanda, per mero tuziorismo difensivo si procederà a contestare anche nel merito la domanda avversaria. In primo luogo, si evidenzia come controparte non allegghi né alcuna fattura né alcun reclamo.

La totale assenza di supporto probatorio non potrà che comportare il rigetto della domanda e, comunque, l'impossibilità di riconoscere alcun indennizzo previsto dall'All. A Delibera 347/18/CONS stante l'espressa esclusione prevista dall' art. 14 comma 4.

Contrariamente a quanto affermato dal nostro contraddittore, TIM ha correttamente adempiuto al verbale di accordo, stornando la morosità esistente al momento della conclusione dell'accordo e contattando l'istante al fine di valutare nuove offerte.

Controparte non ha però ritenuto di accettare alcuna offerta avanzata e, per tale ragione, i piani tariffari non sono stati modificati.

Parimenti corrette sono le asserite sospensioni amministrative di cui non vengono neppure indicate le date in quanto l'istante non ha saldato regolarmente le fatture e TIM ha debitamente inviato sollecito di pagamento (allegato dall'utente). Non si intravede dunque alcun inadempimento dell'operatore che ha a gito in ossequio alle Condizioni Generali di Accesso ai Servizi di Telefonia di Base (doc.n.1)".

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. L'istante non ha replicato nei termini regolamentari.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

#### **Nel merito**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare va evidenziato che tra le parti è intercorso un accordo come da verbale del 15/07/2020 come di seguito riportato "TIM SpA, a titolo conciliativo, in relazione alle numerazioni XXX, XXX XXX, a fronte dell'insoluto aggiornato al bimestre III/2020 di euro 2332,31 accetta il pagamento della minor somma di €. 1000,00 (mille/00). Tale pagamento dovrà essere effettuato, entro trenta giorni da oggi, a mezzo bonifico intestato a TELECOM ITALIA SPA su codice IBAN XXX indicando nella causale "pagamento per differenza verbale conciliazione". A pagamento effettuato il

gestore s'impegna a stornare il residuo insoluto di euro 1.332,61. Tim SpA s'impegna altresì a disporre un contatto commerciale al fine di regolarizzare la situazione dei servizi attivi sulle tre linee a chiusura del precedente procedimento UG/265719/2020 avente ad oggetto la contestazione di fatture fino al 3<sup>^</sup> bimestre 2020

Tanto premesso, la società TIM S.p.A. si è limitata ad asserire l'assenza di contestazioni successive, ma non ha fornito prova dell'avvenuta regolarizzazione della posizione amministrativa contabile.

Al riguardo non ha prodotto in copia alla memoria la relativa nota di credito in esecuzione del predetto verbale di accordo; infatti, detta società pur rappresentando la sussistenza di un insoluto pari a d € 1.057,82, non ha documentato l'attività di gestione del cliente.

Pertanto, la richiesta dell'istante, concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile di cui al punto 1) mediante lo storno dell'insoluto residuo maturato fino alla data del 15/07/2020 deve ritenersi accoglibile.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per le ripetute sospensioni della linea telefonica di cui al punto 2), atteso che l'istante non ha dettagliato e circoscritto i tempi di disservizio e non ha prodotto segnalazioni di disservizio e/o reclami in ordine a quanto lamentato in istanza.

Non sussistono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Nello specifico, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito della seconda istanza di conciliazione presentata al CORECOM Piemonte. Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato genericamente dall'istante.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall'Autorità nelle sue precedenti pronunzie.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri

termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Pertanto, la richiesta dell'istante, di liquidazione di indennizzi, non può ritenersi accoglibile.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

La società TIM spa in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, è tenuta a:

- provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche business n. XXX, n. XXX e n. XXX, mediante lo storno dell'insoluto residuo maturato fino alla data del 15/07/2020 con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

Respinge la domanda sub 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.

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.

Torino, 5 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli