

DELIBERA N. 074/2021/CRL/UD del 10/12/2021

**F. Mxxx / TIM xxx (KENA MOBILE)
(GU14/123183/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/12/2021;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di F. Mxxx del 15/05/2019 acquisita con protocollo n. 0209260 del 15/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha assunto: “Cliente Telecom da anni, dal 01/09/2018 mi e' stata sospesa la linea senza alcun preavviso e senza alcun giustificato motivo, ho sporto immediatamente reclamo presso il numero verde tim, il servizio è stato riattivato solo in data 21 novembre 2018 mentre alcun riscontro è stato fornito al reclamo effettuato!” Su quanto assunto ha richiesto: “Indennizzo per mancata risposta ai reclami Indennizzo per sospensione della linea Storno/rimborso degli importi non dovuti SPESE DI PROCEDURA”.

2. La posizione dell’operatore

TIM xxx non si è costituita nel procedimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L’istante ha lamentato l’illegittima sospensione dei servizi dal 1.9.2018 al 21.11.2018 data della riattivazione a seguito di GU5. La domanda va accolta. Il gestore non si difende in merito né ha prodotto documenti tali da giustificare la lamentata sospensione che, in difetto, deve ritenersi illegittimamente avvenuta. Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Nella fattispecie, non contestata la fonte negoziale del suo diritto, e lamentando l’utente un inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, spettava all’operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, o che l’inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità. L’operatore non si è difeso pertanto, in forza del principio sull’onere probatorio e considerata l’assoluta mancanza di prova circa l’esistenza di cause esimenti della sua responsabilità per la sospensione lamentata, deve ritenersi che la condotta di Telecom non sia stata conforme al principio sancito dall’ art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP e ss.mm.ii. La sospensione è stata pertanto illegittimamente effettuata anche perché non preceduta dal valido e congruo

preavviso previsto dalla Delibera 173/07/CONS art. 5 né, tantomeno, dall'obbligatoria informativa qualora il disservizio sia dipeso da motivi tecnici. Per quanto riguarda la durata della sospensione, la stessa va considerata, in assenza di valida prova contraria fornita dal gestore, dal 1.9.2018 al 21.11.2018. Ai sensi dell'art. 5, comma 1, della Deliberazione 73/11/CONS e ss.mm.ii per sospensione di uno o più servizi avvenuta senza che vi fossero i presupposti, è riconosciuto un indennizzo pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione per 82 giorni e per complessivi € 1230,00. Relativamente ai periodi di sospensione, all'utente spetta, pure, lo storno/rimborso delle fatture emesse e la ricostruzione della conseguente posizione contabile. Alcuna somma, invece, può essere riconosciuta a titolo di "indennizzo da mancata risposta al reclamo" dal momento che alcun valido reclamo risulta prodotto in atti.

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM xxx, per le motivazioni di cui in narrativa, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 1230,00, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, mediante assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, nonché a stornare/rimborsare le fatture emesse nei periodi di sospensione ricostruendo la relativa posizione contabile.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 10/12/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini