

DELIBERA n°_47_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/138180/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 12/05/2021;

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 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 di XXXXXXXX del 19/06/2019 acquisita con protocollo n. 0267876 del 19/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte attorea, intestataria dell'utenza telefonica n. XXXXXXXX, ha lamentato, in sintesi, la ritardata declassazione della citata utenza da categoria "Affari" a categoria "Residenziale", la fatturazione di importi non dovuti e la mancata risposta ai reclami, rappresentando che: i primi di marzo 2018 ha telefonato al servizio clienti della Tim/Telecom per avere informazioni su cosa fare per ottenere il declassamento (da business a residenziale) della propria utenza; ha parlato con l'operatore n. AN403 il quale, dopo avergli indicato la modalità da seguire per ottenere quanto richiesto, lo ha informato che una volta eseguita l'operazione, avrebbe pagato euro 31,00 a bimestre per la linea base, oltre alle telefonate previste a 0,35 centesimi al minuto oltre 0.20 centesimi di scatto alla risposta. In data 10.04.2018, ha inviato un fax a Telecom contenente la "richiesta modifica contratto" corredato dal proprio documento di identità. L'11 maggio 2018 non avendo ancora ricevuto alcuna comunicazione in merito alla richiesta inoltrata, telefona al servizio clienti onde ottenere raggugli e così ha appreso che per completare la richiesta di declassamento era necessario l'invio del c.d. "modello1" corredato da un documento di identità; venuto a conoscenza di ciò, nella stessa giornata, ha inviato un fax contenente quanto necessario. Ma l'operazione di declassamento non è avvenuta; ha asserito che sono stati effettuati tanti reclami telefonici ma invano così, l'11.09.2018 ha inviato a Telecom una PEC di reclamo con la quale ha reiterato la richiesta di declassamento dell'utenza: reclamo rimasto privo di alcun riscontro. Telecom, in data 21.01.2019, senza alcun preavviso, ha inibito le chiamate in uscita dell'utenza telefonica, provocando notevole danno all'istante, il quale ha rappresentato di avere reclamato tale disservizio con un fax del 21.02.2019 che è rimasto senza riscontro; l'utenza, previo intervento del Corecom adito mediante procedimento d'urgenza, è stata riattivata il 23.04.2019 mentre il declassamento non è avvenuto. A causa dell'omesso declassamento dell'utenza, ha rappresentato di avere pagato il doppio rispetto a quanto era stato richiesto e che vi è stata

una errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2019. Per quanto sopra ha richiesto:

- 1) Storno totale di quanto vantato da Tim;
- 2) Indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- 3) Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
- 4) Indennizzo per sospensione del servizio voce;
- 5) Indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti;
- 6) Indennizzo per errata indicazione negli elenchi relativa all'anno 2019;
- 7) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 11.09.2018;
- 8) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 21.02.2019;
- 9) Spese di procedura; il tutto maggiorato ex art.13 comma 3 .

2. La posizione dell'operatore

La resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva ai sensi e nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie con documentazione in allegato, rappresentando in sintesi che: in riferimento alla presente istanza di definizione, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, ha rilevato che in data 10.04.18 l'istante ha inviato a mezzo fax al servizio 191 una richiesta di declassazione dell'utenza in contestazione da business a residenziale. In data 21.04.18 la società convenuta rappresenta di avere inviato all'istante a mezzo mail il modulo necessario per avviare la procedura di declassazione, con indicazione del numero dove inviare il fax ma non risulta pervenuta alla numerazione indicata nessuna richiesta di declassazione ed evidenzia che l'istante ha depositato in atti una richiesta di maggio 2018 inviata ad una numerazione diversa da quella indicata: non avendo parte attorea correttamente inviato la documentazione richiesta, la procedura di declassazione non è stata avviata. Altresì ha dedotto che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito al disservizio de quo: dalla documentazione allegata non si rilevano reclami scritti in merito a tale disservizio e parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Ha precisato che l'utenza in contestazione è stata sottoposta a sospensione amministrativa determinata dal mancato pagamento dei conti telefonici, infatti è presente una morosità pari ad €502,91 e che le azioni amministrative sono state precedute da regolare solleciti di pagamento e di risoluzione contrattuale. La società convenuta, non riscontrando nel proprio operato inadempimenti contrattuali, neanche sotto il profilo informativo, ritenendo di avere la stessa informato correttamente l'istante della documentazione necessaria, ritiene che l'utente non ha diritto a nessun altro tipo di indennizzo, e di conseguenza chiede di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento di cui all' allegato A alla delibera 353/19/CONS s.m.i. ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Ma, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte nei limiti che seguono. Parte attorea ha lamentato, da parte dell'operatore Telecom Italia, il mancato declassamento da business a privato, dell'utenza de qua. Nel merito si esprimono le seguenti considerazioni. Relativamente all'asserito mancato declassamento richiesto per il passaggio della linea da business a residenziale, dalla documentazione in atti è emerso che la prima richiesta di declassamento è stata trasmessa all'operatore telefonico via fax, al servizio 191, in data 10.04.2018. In data 21.04.18 la società convenuta deduce di avere inviato a mezzo mail il modulo necessario per avviare la procedura di declassazione, con indicazione del numero dove inviare il fax ma, parte istante asserisce che l'11 maggio 2018 non avendo ancora ricevuto alcuna comunicazione in merito alla richiesta in argomento, ha telefonato al servizio clienti onde ottenere raggugli ed ha appreso che per completare la richiesta di declassamento era necessario l'invio del c.d. "modello1" corredato da un documento di identità; appreso ciò ha inviato, in pari data, un fax al n.187 contenete quanto richiesto ma, la convenuta deduce che detto fax è stato inviato ad un numero diverso da quello deputato al servizio e pertanto la procedura di declassazione non è stata avviata. A fronte della prima richiesta, va evidenziato che, l'operatore convenuto avrebbe dovuto mettersi in contatto con l'istante al fine di far integrare la documentazione mancante e non può ritenersi valida prova la comunicazione datata 21.04.2018 che Tim/Telecom ha depositato al fascicolo in quanto in essa non si rileva a chi e come sia stata inviata. Può dirsi, pertanto, acclarato che l'operatore non abbia in nessun modo dato seguito alla richiesta di declassamento trasmessa dall'istante in data 10.04.2018 né fornito allo stesso una corretta informativa e quindi si ritiene che parte attorea abbia diritto ad un indennizzo per il disservizio subito. Orbene, non essendo previste nel Regolamento Indennizzi, di cui alla Delibera Agcom n° 347/18/CONS, specifiche ipotesi di indennizzo applicabili al caso di specie, trattandosi di fatto di un mancato subentro ed un mancata trasformazione della linea telefonica da business a residenziale, si fa ricorso all'applicazione analogica per casi similari prevista dall'art. 13 comma 7 del citato regolamento. Poiché la mancata lavorazione della richiesta di declassamento ha sicuramente comportato per l'istante l'applicazione di una tariffa diversa da quella richiesta avendo appunto manifestato la volontà di trasformare la propria linea telefonica da business in residenziale, si ritiene applicabile in via analogica l'indennizzo previsto dall'art. 9, comma 2 dal Regolamento in parola relativo all'applicazione difforme del profilo tariffario richiesto. Ne consegue, quindi, che le domande di parte attorea di cui ai punti 2), 3) e 5) devono ritenersi accolte con il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 del regolamento in parola che prevede il riconoscimento della somma di euro 2,50 pro die per ogni giorno di attivazione di un profilo tariffario difforme da quello effettivamente richiesto. Pertanto Tim/Telecom è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di euro 1.087,5 così quantificata: euro 2,50 pro die per 435 gg., calcolati dalla data della richiesta 10.04.2018

alla data di deposito dell'istanza di definizione 19.06.2019. Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto 1) essa viene letta come domanda di storno di importi indebitamente fatturati: in merito si evidenzia che non sono state riscontrate in atti valide prove di contestazioni all'operatore, nè risulta, sempre in atti, una descrizione precisa sulle somme contestate e sulle motivazioni della contestazione ed altresì la mancanza di deposito in atti del contratto sottoscritto rende impossibile verificare qualsiasi difformità di fatturazione e pertanto la richiesta viene rigettata. Sulla richiesta di cui al punto 4) di indennizzo per sospensione del servizio voce; in merito l'istante deduce che l'utenza è stata sospesa il 21.01.2019, che ha reclamato il disservizio nella stessa giornata con fax (depositato in atti) e che la linea telefonica è stata riattivata solamente in data 23.04.2019 in seguito alla richiesta di provvedimento temporaneo; la convenuta si limita a rappresentare che l'utenza è stata sospesa per morosità e che le azioni amministrative sono state precedute da regolare solleciti di pagamento e di risoluzione contrattuale (allega note di sollecito a pagamento fatture insolute). Dall'istruttoria effettuata, si evince che nel periodo di cui sopra l' interruzione dell'utenza de quo è dipeso proprio dall'attività di sospensione posta in essere dal gestore in presenza di fatture insolute. Dalla documentazione depositata dalla convenuta, l'unica comunicazione che possa essere messa in relazione con la sospensione in argomento è quella che riporta la data del 15.03.2019; ebbene, atteso che la sospensione dell'utenza, per asserzione dell'istante che non è stato smentito dalla convenuta, è avvenuta il 21.01.2019, si deduce che l'utenza è stata sospesa prima dell'invio della comunicazione e quindi si ritiene che l'operatore non ha dato valida prova di aver preavvisato l'utente come previsto specificatamente dalle condizioni generali di contratto e dalle disposizioni regolamentari Agcom. L'utenza è stata riattivata in data 23.04.2019 a seguito di richiesta provvedimento temporaneo. Per quanto sopra, l'istante ha diritto ad un indennizzo per il periodo della sospensione dell'utenza dal 23.02.2019 (dies a quo calcolato decurtando ore 48, dalla data del reclamo del 21.02.2019, come tempo entro cui il gestore aveva l'onere di riattivare l'utenza) al 23.04.2019 per un totale di 59 giorni. Ne consegue perciò che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 13, comma 1 e 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo pari ad euro 885,00, così quantificato: euro 7,50 pro die per 59 gg. e l'importo è stato raddoppiato attesa la natura business dell'utenza telefonica. Va da sé che Telecom/Tim dovrà rimborsare e/o stornare le fatture emesse durante la sospensione dell'utenza al netto di eventuali n.d.c emesse e provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile - amministrativa dell'istante, oltre a ritirare, a propria cura e spese la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto, ai fini del ricalcolo della posizione debitoria. L'indennizzo sopra riconosciuto assorbe la richiesta di cui al sub 8) Sulla richiesta di cui al punto 6) di indennizzo per errata indicazione negli elenchi relativa all'anno 2019; La richiesta di indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici non può invece essere accolta, sia per la genericità in cui è stata formulata, sia per mancanza agli atti di documentazione idonea attestante la difformità lamentata. Sulla richiesta di cui al punto 7) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 11.09.2018; La richiesta è fondata; con la pec del 11.09.2018 parte attorea lamenta il mancato declassamento dell'utenza in argomento e sollecita a darne seguito nel più breve tempo possibile: la convenuta non ha

dimostrato di aver fornito riscontro a detta segnalazione scritta. Pertanto, in applicazione di quanto previsto dall'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi, atteso il lungo asso di tempo trascorso, Telecom dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo massimo previsto di euro 300,00 (trecento/00). Sulla richiesta di cui al punto 9) di spese di procedura; La richiesta viene rigettata atteso che la procedura instaurata online tramite piattaforma Concilia Web è totalmente gratuita ed non è stata data evidenza di spese ulteriori

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza presentata con il GU14/138180/2019 dalla ditta XXXXXXXX, nei confronti dell'operatore Tim/Telecom Italia S.p.A. , nei termini sopra evidenziati; La società convenuta è tenuta a pagare in favore dell'istante:

- 1)- l'indennizzo di euro 1.087,5 ai sensi dell'art. 9, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa;
- 2)- l'indennizzo di euro euro 885,00 ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 13, comma 1 e comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa;
- 3)- l'indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa;
- 4)-La società Tim/Telecom è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando e o stornando le fatture emesse durante i periodi di mancata fruizione dell'utenza, per le ragioni evidenziate in premessa; Ogni ulteriore richiesta è da ritenere rigettata

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 12/05/2021

IL PRESIDENTE

