

**DELIBERA n°\_72\_**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/368703/2020)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 14/06/2021;

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 19/12/2020 acquisita con protocollo n. 0539314 del 19/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nel mese di novembre 2019, XXXXXXXX ., in qualità di istante, narra di aver richiesto alla Tim la cessazione della numerazione XXXXXXXX e la conseguente attivazione di una nuova numerazione, corrispondente al numero XXXXXXXX, specificando che, prima doveva essere cessata la precedente numerazione e solamente dopo, si sarebbe dovuto procedere con l'attivazione del nuovo numero. Cosa non avvenuta, in quanto, l'istante, sostiene di essere rimasto per circa 10 giorni senza poter utilizzare la linea. A detta dello stesso istante, Il contratto, prevedeva sia l'attivazione di una numerazione nuova per la telefonia fissa e dati piu' il passaggio della numerazione mobile, il tutto ad un unico prezzo stabilito. Il 30 novembre 2019 Tim S.p.A. quindi attivava la nuova numerazione fissa, senza che , per errore dello stesso gestore venisse attivata la domiciliazione bancaria del nuovo contratto. Nonostante l'attivazione del nuovo numero, inoltre, la Tim S.p.A., prosegue lo stesso istante, ha sempre addebitato le fatture del numero XXXXXXXX non considerando la cessazione tramite disdetta inviata il 16.11.2019 tramite raccomandata a/r . Da giugno ai primi di luglio viene sospesa la linea fissa mentre il 1° settembre 2020, viene sospesa dal gestore, per mancato pagamento delle fatture relative il numero XXXXXXXX (numero che sarebbe dovuto essere cessato entro 30 giorni dall'invio della disdetta del 16.11.2019). La numerazione mobile veniva riattivata solamente il giorno 8 ottobre a seguito del gu5 presentato. Le richieste avanzate dall'istante, per quanto descritto, riguardano quindi: : 1) storno relativo alla numerazione XXXXXXXX + rimborso e storno delle fatture dalla data di invio della disdetta a cessazione della linea ; 2) indennizzo ritardo cessazione linea ; 3) indennizzo sospensione linea dal mese di giugno al 9 luglio (per nuova numerazione) ; 4) indennizzo sospensione linea mobile dal 1 settembre fino a riattivazione del giorno 8 ottobre ; 5) rimborso fatture periodo di sospensione nonchè indennizzi vari sino alla corresponsione di euro 5000,00 complessivi.

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

Le memorie difensive del gestore, sono pervenute a tempo abbondantemente scaduto in virtù del termine invece concesso ai sensi vigente Regolamento in materia di definizione di contenziosi tra istanti e gestori telefonici, che prevede una scadenza di 45 gg a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al Corecom, mediante piattaforma conciliaweb. Il termine, in questo caso, dava tempo al gestore sino al 24 febbraio 2021, ma la Tim, inoltrava la predetta documentazione soltanto il 22 aprile 2021.

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

Tenuto conto dell'assenza di adeguate memorie difensive da parte del gestore e considerato che anche nel corso della programmata udienza tra le parti, non si giungeva ad un accordo e non perveniva, da parte del gestore, una adeguata proposta conciliativa in grado di chiudere il contenzioso, l'analisi susseguente si baserà su quanto oggettivamente confutabile. Dai fatti narrati, si evince che l'istante ha subito una serie di inconvenienti che danno diritto ai corrispettivi indennizzi, ma non ad un risarcimento del danno, così come desumibile dalla elevata richiesta economica, avanzata nel corpo del formulario inoltrato. Preliminarmente, occorre, inoltre, evidenziare che, l'eventuale ritardato distacco della linea oggetto di richiesta di cessazione, non comporta alcun genere di indennizzo bensì, l'eventuale annullamento della fatturazione in sospeso o l'eventuale rimborso delle somme già pagate. In questo caso specifico, non avendo l'istante documentato, l'eventuale pagamento di fatture non dovute - post richiesta di cessazione -, il gestore dovrà limitarsi a stornare l'eventuale insoluto presente relativo alla numerazione oggetto di recesso e cioè lo XXXXXXXXX, nonchè a ritirare senza oneri per l'istante, l'eventuale pratica di recupero crediti. Per ciò che attiene la richiesta di indennizzo, per la sospensione della linea fissa dai primi di giugno ai primi di luglio, si ritiene plausibile il riconoscimento dell'indennizzo spettante, basandosi proprio sulla pec di segnalazione inviata al gestore il 23 giugno 2020. In questo caso, l'attribuzione dell'indennizzo va però calcolato, proprio dal giorno dell'invio della segnalazione che risulta del 23 giugno 2020 sino alla risoluzione del problema. Pertanto, ai sensi dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons - art 5 - spettano 30 euro al giorno ( 7,5 euro per la linea telefonica + 7,5 euro per la linea dati - importi raddoppiati per l'applicazione della tariffa business ) nel periodo di 8 gg, per un complessivo di 240,00 euro. Egual ragionamento viene posto in essere per il disservizio accusato dall'istante sulla linea mobile dal 1 settembre all' 8 ottobre, risolto esclusivamente dopo l'attivazione di un provvedimento di urgenza - GU5 - presso il Corecom Sicilia. Il periodo per il quale viene calcolato l'indennizzo, contrariamente a quanto prima, riguarderà l'intero intervallo di tempo, in virtù proprio dell'evidenziazione di disservizio allo stesso Corecom, con l'inoltro del GU5. In questo caso, ai sensi dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons - art 5 -, l'istante ha diritto a 15 euro al giorno ( 7,5 euro raddoppiati per l'applicazione della tariffa business ) nel periodo di 38 gg, per un complessivo di 570,00 euro. In aggiunta a quanto evidenziato, si ritiene inoltre di dover attribuire all'istante un indennizzo pari a 300,00 euro per la mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore, con particolare riferimento alle note di segnalazione della mancata disattivazione della numerazione da cessare ( 0934 XXXXXXXXX) nonchè per quelle di segnalazioni dei

guasti ( 20 giugno - 16 settembre e 11 novembre 2020). Tale indennizzo viene riconosciuto ai sensi dell' allegato A alla Delibera 347/18/Cons art. 12, nella ua misura massima che ammonta appunto a300,00 euro.

## DELIBERA

**1.** Per quanto sopra enunciato, la Telecom Italia spa è tenuta a stornare l'intera posizione debitoria in atto esistente per la numerazione XXXXXXXXX, a decorrere dalla data di richiesta di cessazione della numerazione nonchè a ritirare senza oneri per l'istante, la eventuale pratica di recupero crediti nei confronti della Società XXXXXXXXX . La Telecom Italia spa è tenuta inoltre a riconoscere alla XXXXXXXXX . un indennizzo complessivo di euro 1110,00 per le ragioni evidenziate nelle motivazioni del provvedimento per così come sopra espresse. Il pagamento de quo dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento mediante le coordinate bancarie, dall'interessata comunicate in piattaforma Iban : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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 14/06/2021*

IL PRESIDENTE

