

DELIBERA n° 27

**XXXX XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/59023/2018)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 18.03.2020;

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 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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX XXXX del 17/12/2018 acquisita con protocollo n. 0232438 del 17/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXX XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Tim S.p.A. la mancata attivazione dell'utenza 092422793, la mancata risposta al reclamo e l'interruzione del servizio. Nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'utente ha dichiarato testualmente quanto segue: - di aver stipulato nella data del 28/11/2016 un contratto per l'attivazione della linea ADSL avente numero XXXXXXXXX; - nelle fatture ricevute, veniva indicato erroneamente un altro numero telefonico ovvero XXXXXXXXX; - la linea ADSL è stata funzionante per un breve periodo, ma da circa 1 mese è totalmente interrotta; - di aver contattato gli operatori della società convenuta per lamentare i propri disservizi, ma ogni richiesta è rimasta priva di riscontro; - di aver trasmesso alla Tim S.p.A. in data 26/06/2018 un reclamo/diffida, tramite il proprio delegato, al quale non è stato dato alcun riscontro.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

- 1) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 2) l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- 3) l'indennizzo per il malfunzionamento della linea;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, ha depositato nei termini indicati, la memoria con i relativi allegati comprovanti quanto in essa riportata. In particolare risultano depositati dall'operatore la modulistica contrattuale, alcune fatture, la missiva di risoluzione contrattuale e l'estratto conto riferito all'istante. Nel merito, la società ha esplicitato che l'utente risulta intestatario solo dell'utenza telefonica XXXXXXXXX attivata nella data del 21/08/2017 con abbinata l'offerta " Tim Smart Mobile". A seguito di tale attivazione la società ha inviato all'istante la regolare modulistica contrattuale, con la quale tra l'altro veniva comunicata la modalità per esercitare il diritto di recesso nel caso in cui l'attivazione non era corrispondente alle proprie volontà. Pertanto, l'istante nell'immediato avrebbe potuto reclamare l'attivazione dell'utenza telefonica oggi contestata. Nel proseguo della memoria, l'operatore ha dichiarato che non si riscontrano reclami, né scritti né verbali, formulati

dall'istante sia in merito all'errata attivazione dell'utenza che all'errata fatturazione subita, ed ancora ha evidenziato che l'utenza **XXXXXXXX** risulta cessata nella data del 09/07/2018, causa una morosità pari ad euro 698,70. La società in relazione alla proposta di attivazione depositata in atti dall'istante con numero telefonico **XXXXXXXX**, ha dichiarato che per questa utenza non risultano essere state mai emesse fatture, né tanto meno risulta mai essere stata inviata all'istante la pertinente Welcome Letter, ovvero la pertinente modulistica contrattuale. Pertanto ha ribadito che la documentazione (proposta) depositata in atti dall'utente a comprova delle proprie doglianze, si sostanzia unicamente in una mera proposta, atteso che, avendo lo stesso richiesto un nuovo impianto, il numero telefonico assegnato risulta valido solo al momento dell'attivazione dell'utenza. Peraltro, l'utenza **XXXXXXXX** oggi contestata dall'istante, è stata attivata nella sua residenza. Nel proseguo la società ha dichiarato che invece, risulta discutibile il comportamento dell'utente, che a fronte della prestazione del servizio richiesto ed usufruito, ha omesso il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati. Per quanto sopra argomentato e documentato la TIM ha chiesto al Corecom, il rigetto di ogni richiesta di indennizzo poiché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che di seguito si dettagliano. Con la presente procedura l'utente ha lamentato l'interruzione del servizio ADSL, la mancata risposta al reclamo e la mancata attivazione dell'utenza telefonica **XXXXXXXX**. Con riferimento a quest'ultima doglianza di cui l'istante nell'atto introduttivo del presente procedimento ha testualmente dichiarato quanto segue " la mancata attivazione dell'utenza **XXXXXXXX** per il contratto sottoscritto nella data del 26/11/2016" si rappresenta che la stessa, a seguito della disanima della documentazione a supporto depositata in atti, non trova alcun fondamento. Difatti la proposta di attivazione depositata in atti non risulta comprovante né della data della richiesta, né di qualsiasi altro dato ritenuto idoneo e comprovante quanto asserito dall'utente. Con la memoria ed a supporto di quanto in essa dichiarato, la società convenuta ha depositato la modulistica contrattuale, Welcome Letter, inviata all'indirizzo dell'istante riportante la data del 01/09/2017 che si allinea temporalmente con l'emissione della prima fattura emessa per l'utenza **XXXXXXXX**. Pertanto, rimettendoci a quanto affermato dall'operatore nella propria memoria versata in atti, il cui contenuto non è stato contraddetto in alcun modo dall'istante, avvalendosi della possibilità riconosciuta dal Regolamento, di depositare a propria difesa ulteriori note di replica, la "proposta di attivazione" è solo una semplice proposta ed avendo richiesto l'utente una nuova utenza, il numero telefonico risulta valido al momento dell'attivazione della stessa. Del resto l'istante, sin dal ricevimento della prima fattura (2017) avrebbe potuto reclamare tale discrasia, ma dalla disanima della documentazione in atti depositata non è emerso che il medesimo, nell'immediato abbia segnalato alla Tim alcunché. Pertanto è indiscutibile che la numerazione **XXXXXXXX** è

stata attribuita all'istante in data 21/08/2017 ed è rimasta a lei intestata fino alla data della sua cessazione avvenuta nella data del 09/07/2018. Nel proseguo si significa altresì, che dalla comparazione della documentazione in atti depositata, ovvero fatture emesse e modulistica contrattuale, non è stata rilevata alcuna discrasia negli importi fatturati. In proposito è giusto ricordare quanto riportato dall'art.14 comma 4, del Regolamento in materia di indennizzi, "....sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...". Per quanto sopra argomentato non può quindi trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2). Mentre risulta accoglibile la richiesta di cui al punto1) atteso che l'operatore non ha dato evidenza di riscontro al reclamo formulato dall'utente nella data del 22/06/2018 e depositato in atti. Considerato che il reclamo risulta ricevuto dalla società nella data del 26/06/2018 come da evidenza pec al fascicolo, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art.12 comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura di euro 2,50 al di, per 144 giorni, calcolati dalla data del 26/07/2018, decurtati i 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro allo stesso, alla data del 17/12/2018 (giorno dell'udienza di conciliazione) per un totale di euro 300,00 (trecento/00), quale massimale previsto dall' art.12 comma 1, sopra meglio indicato. Parimenti risulta accoglibile la richiesta di cui al punto 3) per le motivazioni che di seguito si dettagliano. La Tim nella memoria ha dichiarato che l'utenza è stata cessata per morosità nella data del 09/07/2018 ed a supporto di quanto dichiarato, ha depositato in atti la sola missiva di risoluzione contrattuale dell' 08/03/2018, inviata all'istante. Nel caso di specie, però la società non ha dato prova di aver debitamente e preventivamente inviato all'istante la dovuta informativa del preavviso di sospensione. Pertanto, avendo l'utente subito la sospensione del servizio ADSL sull'utenza de qua, è dovuto allo stesso l'indennizzo di cui all'art.5 comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, secondo il parametro pari ad euro 7,50 al di. Considerato che l'istante, nei propri scritti ha dichiarato di aver subito l'interruzione del servizio ADSL nella data del 01/05/2018, atteso che l'operatore in memoria ha solamente dichiarato di aver cessato l'utenza per morosità nella data del 09/07/2018, nulla evidenziando su quanto asserito dall'istante nei propri scritti; considerato altresì, che la società non ha depositato in atti, né la schermata estrapolata dai propri sistemi comprovante dapprima la sospensione e poi la cessazione dell'utenza XXXXXXXX, né si è curata di depositare in atti il traffico dati, eventualmente generato sull'utenza di cui si discute, nel lasso temporale indicato dall'utente, i giorni interessati dal disservizio (sospensione), risultano essere 68. La Tim quindi è tenuta a corrispondere all'istante la complessiva somma di euro 510,00 (cinquecentodieci/00). Conseguentemente la società convenuta è tenuta, allo storno della fatturazione emessa nel periodo di sospensione ed alla regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa riferita all'istante per l'utenza XXXXXXXX . Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso per ambedue le procedure, si è avvalso del delegato incaricato alla sua rappresentanza.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig. ra XXXX XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A. in relazione all'utenza ADSL XXXXXXXXX a lei intestata, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo:

- euro 300,00 (trecento/00) indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- euro 510,00 (cinquecentodieci/00) indennizzo per l'interruzione del servizio

3. La società TIM S.p.A. in riferimento al periodo di sospensione meglio in premessa evidenziato per l'utenza XXXXXXXXX, è tenuta allo storno delle fatture emesse ed alla regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa riferita all'istante.

4. La società TIM S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art.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, 18.03.2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

