

DELIBERA n° 32

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/82345/2019)**

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'Autorità 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 del 12/02/2019 acquisita con protocollo n. 0059571 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Tim S.p.A. l'interruzione della propria utenza di tipo business XXXXXXXXXXXX comprensiva del servizio voce e ADSL e la mancata risposta ai reclami. Nell'istanza introduttiva del presente procedimento e nei propri scritti, l'utente ha dichiarato sinteticamente quanto segue: - in data 10/05/2018, concludeva con l'operatore TIM S.p.A., un accordo conciliativo per un precedente contenzioso che prevedeva lo storno della fattura n.02/2018 di euro 151,88 ed un indennizzo di euro 300,00; - in data 16/05/2018, a distanza di soli cinque giorni dalla sottoscrizione dell'accordo di cui sopra, la società TIM S.p.A., senza alcuna preventiva comunicazione, provvedeva al distacco dell'utenza XXXXXXXXXXXX; - in data 16/05/2018 a mezzo pec, trasmetteva all'operatore un reclamo al fine di aver riattivata l'utenza; - in data 17/05/2018 depositava al Corecom un'istanza GU5, al fine di aver riattivata l'utenza XXXXXXXXXXXX; - in data 04/06/2018 a mezzo PEC, trasmetteva alla TIM S.p.A., un reclamo/diffida inerente il distacco abusivo dell'utenza; - l'operatore TIM S.p.A. non dava risposta al reclamo formulato nella data del 04/06/2018.

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

- 1) annullamento di ogni pretesa di pagamento relativo alla fatturazione successiva l'accordo conciliativo del 10/05/2018;
- 2) il risarcimento dei danni subiti atteso che l'utenza è ad uso business; 3) l'indennizzo per la sospensione dell'utenza;
- 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 5) le spese di procedura.

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 gli allegati ed in sintesi ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi un uso Telecom Italia l'utenza

XXXXXXXXXX, risulta sospesa in data 15/05/2018 e riattivata nella data del 19/05/2018, a causa del mancato pagamento del conto n.02/2018. Con verbale di conciliazione del 10/05/2018, la società si era impegnata a stornare tale conto entro 120 giorni dalla sottoscrizione dello stesso, ma il Flag di sospensione è stato predisposto con due giorni di ritardo e ciò ha causato la sospensione dell'utenza telefonica, come da retro cartellino azioni gestionali depositato in uno alla memoria. Comunque l'utente non ha mai reclamato tale sospensione, difatti non si riscontrano né reclami scritti né reclami verbali. Altresì l'operatore ha dichiarato che, dagli applicati in uso di Telecom Italia, l'utenza nella data del 01/06/2018 è migrata verso altro operatore lasciando una morosità di euro 659,60 determinato dal mancato pagamento dei conti telefonici n.03/2018 e n.04/2018, non oggetto di reclami né di conciliazione, come da estratto conto depositato in atti. Pertanto ed alla luce di quanto argomentato la società, non ravvisando a proprio carico alcuna inadempienza, ha ribadito che l'utente non ha diritto ad alcun indennizzo ed ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza in toto, poiché infondata 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 seguono. In via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante e di cui al punto 2) atteso che le pretese risarcitorie non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità e quindi del delegato Corecom, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. La controversia verte sulla sospensione dell'utenza di tipo business XXXXXXXXXX, operata dalla società convenuta per il mancato pagamento da parte dell'istante della fattura n.02/2018 di euro 151,88, fattura oggetto di storno da parte della società convenuta come da verbale di accordo sottoscritto nella data del 10/05/2018. Pertanto e nel merito la richiesta di cui al punto 3) può trovare accoglimento atteso che dalla disanima della documentazione in atti depositata, la sospensione dell'utenza è avvenuta, per cause imputabili alla società convenuta. Difatti a fronte di un accordo siglato tra le parti, nella data del 10/05/2018, la TIM non ha adempiuto a quanto in esso riportato, tra l'altro la convenuta in memoria ha esplicitamente ribadito che “ il Flag di sospensione è stato predisposto con due giorni di ritardo”. Considerato quanto sopra pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo per i giorni di avvenuta sospensione. Atteso che, dal retro cartellino gestionale TIM depositato in atti, risulta che in data 15/05/2018 è stata predisposta la sospensione dell'utenza de qua e che in data 19/05/2018 è stata predisposta la riattivazione, i giorni interessati dal disservizio risultano essere cinque. Conseguentemente la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.5 comma 1, in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 del Regolamento in materia di indennizzi, trattandosi di un'utenza business e di due servizi voce e ADSL, nella misura di euro 15,00 pro die e per ciascun servizio, per la complessiva somma di euro 150,00 (centocinquanta/00). La

società convenuta, è altresì tenuta al ricalcolo della fattura emessa per detto periodo, attesi i cinque giorni di non utilizzo dell'utenza de qua. E' doveroso puntualizzare, per come anche discusso in sede di udienza della controversia e per come riportato nel retro cartellino gestionale TIM depositato in atti, che la dichiarazione resa dall'utente *che l'utenza non è stata più riattivata dalla TIM ma è stata riattivata solo dalla WIND.....* non trova alcun fondamento per la motivazione che segue. Sul punto l'istante ha dichiarato che, a seguito dei disservizi procurati dalla società convenuta, lo stesso ha richiesto la migrazione dell'utenza de qua ad altro operatore (WIND). Orbene al riguardo si significa che, attesa la procedura di migrazione invocata dall'istante, la società WIND nella veste di operatore recipient, non poteva attivare l'utenza de qua sui propri sistemi, se l'operatore donating ed in questo caso la TIM, non aveva già attivato, sui propri sistemi l'utenza **XXXXXXXXXX** per poi cessarla, a seguito di eseguita migrazione, nella data del 02/06/2018 come da retro cartellino TIM depositato in atti. Nel proseguo, ed attesa la documentazione in atti depositata, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 3) considerato che, al reclamo formulato dall'utente nella data del 04/06/2018, ed inviato a mezzo pec in pari dati, la società convenuta non ha dato evidenza di riscontro. Pertanto, la TIM è tenuta a corrispondere 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 195 giorni, calcolati dalla data del 04/07/2018, decurtati i 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo, alla data del 17/12/2018 (giorno dell'udienza di conciliazione) per un totale di euro 300,00 (trecento/00), quale tetto massimo previsto dall' art.12 comma 1. Mentre non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto1) attesa la genericità della richiesta nella sua formulazione. L'istante avrebbe dovuto indicare in primis le singole fatture oggetto di contestazione, per poi anche indicare le singoli ed eventuali voci contestate nelle fatture ma soprattutto avrebbe dovuto indicare, la motivazione dell'annullamento richiesto, atteso che nel verbale di accordo sottoscritto tra le parti e depositato in atti, viene indicato chiaramente, che l'unica fattura oggetto di storno è la fattura n.02/2018. Tra l'altro tale richiesta non è stata confortata da alcuna documentazione probante le proprie pretese, nessun documento cartaceo è stato depositato in atti dall'utente. Infine, in accoglimento alla richiesta di cui al punto 5) , 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 l'istante per ambedue le procedure, si è avvalso del delegato incaricato alla sua rappresentanza.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. **XXXX XXXX** nei confronti della TIM S.p.A. in relazione all'utenza di tipo business **XXXXXXXXXX** a lui 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 150,00 (centocinquanta/00) indennizzo per la sospensione dell'utenza;
- euro 300,00 (trecento/00) indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società TIM S.p.A., con riferimento al periodo di sospensione meglio in premessa evidenziato, è tenuta al ricalcolo della pertinente fattura ed all'eventuale regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa riferita all'utente.

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'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, 18.03.2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

