

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 31 del 18 MAGGIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED]  
TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/440070/2021).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di [REDACTED] del 07/07/2021 acquisita con protocollo n. 0296132 del 07/07/2021;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

In data 02/07/2019 lo [REDACTED] ha firmato il contratto con TIM SpA per la linea [REDACTED] e le linee associate [REDACTED] e la contestuale domiciliazione bancaria. A causa del lock down lo Studio non ha ricevuto alcuna posta per un lungo periodo. Appena giunta la bolletta di € 484,37 la stessa è stata pagata, come da bollettino del 17/07/2020. Nonostante ciò, in data 17/08/2020 vi è stata l'interruzione amministrativa delle linee sopra descritte. Il 24 ago [REDACTED] ha chiamato il 191 e ha inviato la documentazione dei pagamenti avvenuti per ottenere la riattivazione delle linee telefoniche in questione. Il 2 settembre è stato dato appuntamento per il 7 settembre dalle 10,30 alle 12,30 per l'arrivo di un tecnico per la riapertura delle linee telefoniche. Non si è presentato nessuno. Le linee in questione servono al normale funziona [REDACTED] io Associato che, in quel particolare momento, ha avviato un gran numero di lavor [REDACTED] linea 0417126415 [REDACTED] 1717449 e 0415208160 appartengono allo studio, la prima da 25 anni e le altre due da 60 anni. La loro perdita ha apportato un danno enorme.

Tanto esposto l'istante chiede:

- i. L'indennizzo per mancata comunicazione o impedimento (€ 20,00 X gg. 44) € 880,00;
- ii. L'indennizzo per la cessazione dei servizi senza presupposti (€ 20,00 X gg. 44) € 880,00;
- iii. L'indennizzo per la cessazione dei servizi accessori (€ 6,70 X gg. 44) € 294,80;
- iv. L'indennizzo per la cessazione dei servizi gratuiti (€ 2,70 X gg. 44) € 121,44;
- v. L'indennizzo per la perdita del numero [REDACTED] e delle linee associate [REDACTED] (€ 6.000,00 X 3 numeri) € 18.000,00.

## 2. La posizione dell'operatore

La società istante aveva attivato la linea fibra n. [REDACTED] in data 18.09.2019 in seguito alla richiesta del 02.07.2019. È stata altresì attivata una linea propedeutica al rientro delle linee n. [REDACTED] ed n. [REDACTED] rientrate in data 02.10.2019 e configurate come aggiuntivi voip sulla linea principale (n. [REDACTED]). In data 21.05.2020, previo sollecito di pagamento del 19.03.2020, l'utenza è stata sospesa a causa del mancato saldo delle fatture n. 8E00083653 ed n. 8E00233544. Successivamente, dopo l'invio del preavviso di risoluzione contrattuale, le linee sono cessate per morosità il 17.08.2020. L'operatore ha quindi agito correttamente nel rispetto di quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento, le quali all'art 19 stabiliscono che "Il Cliente è tenuto al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata. 2.Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, TIM, previa comunicazione mediante avviso scritto anche via fax, via sms, via e-mail e/o telefonico, può sospendere il Servizio al Cliente a partire dal quinto giorno successivo alla data di scadenza della fattura insoluta". Le citata CGA, all'articolo successivo, stabiliscono altresì che "Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, TIM può risolvere di diritto l'abbonamento, decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso, comunicato al Cliente a mezzo lettera raccomandata o via PEC, ai sensi dell'art. 1454 c.c. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea come indicato nel Profilo Commerciale". È quindi evidente che nessun indennizzo o rimborso potranno essere riconosciuti. Inoltre, ad oggi è presente un insoluto di € 967,25 Linee mobili Lato mobile, l'utente aveva attive n. 6 linee relative al contratto n.888011930477, le quali sono migrate ad altro operatore a novembre 2020 e non sono stati addebitati corrispettivi di recesso anticipato. Inoltre, tali linee non sono mai state sospese per morosità. Ad oggi, risultano scoperte le fatture del 6/20 (relativa al periodo agosto e settembre 2020), del 1/21 (relativa al

periodo ottobre e novembre 2020 fino all'effettivo giorno di cessazione) e del 2/21, 3/21 e 4/21 (contenenti le rate del CAO -contributo attivazione offerta rateizzato e

indennità di mora), da considerarsi pienamente dovute. Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. Tim chiede quindi il rigetto delle domande avversarie.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte. Per quanto riguarda le richieste sub i), sub ii), sub iii) e sub iv) giova premettere che il tenore letterale delle stesse non configura alcuna delle fattispecie di indennizzo espressamente previste dal Regolamento indennizzi, ma purtuttavia, si ritiene che alla luce della ricostruzione degli avvenimenti, effettuata sulla scorta di quanto precisato sia dal ricorrente e sia dall'operatore nella propria memoria difensiva, le stesse possano essere trattate congiuntamente e finanche fatte rientrare nell'ambito della fattispecie di "interruzione del servizio in assenza di presupposti", ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, comma 1 del predetto Regolamento.

Nella propria memoria difensiva Tim dichiara che le linee sono cessate per morosità in data 17.08.2020, a causa del mancato pagamento delle fatture n. 8E00083653 e n. 8E00233544.

Nella nota del 17.06.20 prot. n. CB\_200617\_0000708973 (in atti) con la quale Tim sollecita l'utente al pagamento delle predette fatture, viene chiaramente indicato che il pagamento dovrà essere fatto entro e non oltre 40 giorni dalla data della predetta comunicazione (e quindi entro il 27.07.20), pena la risoluzione del contratto.

L'utente ha però prodotto in atti la ricevuta di pagamento delle predette fatture, effettuata in data 17.07.2020 e quindi entro il termine di 40 giorni sopra indicato, di tal ché si ritiene che la sospensione delle linee, avvenuta come detto in data 17.08.20, debba considerarsi, a tutti gli effetti, illegittima.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 347/19/CONS, il quale prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

Dato che il servizio interessato è di tipo "business", l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 13, comma 2 e comma 3, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio per ogni singola linea, aumentato di 1/3 per la sola linea fibra. Ne discende che la società istante, per i 70 giorni di sospensione delle 3 (tre) linee, dal 17 agosto 2020 – data in cui Tim procede alla cessazione delle linee - al 26 ottobre 2020 – data nella quale Tim, all'interno della procedura GU5/333296/2020, comunica che il numero principale (██████████) è stato assegnato ad altro soggetto, non risultando, quindi, più riassegnabile all'odierno istante, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a € 1.400,00= per quanto riguarda la sospensione (██████████) fibra 0417126415 (euro 7.50 x 1/3 x 2 x 70 giorni) - € 1.050,00= per quanto riguarda la sospensione (██████████) la linea 041717449 (euro 7.50 x 2 x 70 giorni); € 1.050,00= per quanto riguarda la sospensione (██████████) la linea 0415208160 (euro 7.50 x 2 x 70 giorni), per un indennizzo complessivo pari a € 3.500,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub v), si precisa che per il calcolo dell'indennizzo per la perdita della numerazione viene in rilievo il combinato disposto dell'art. 10 del Regolamento indennizzi il quale prevede che "nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto ad un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo" e dell'art. 13, comma 3 il quale prevede "che se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 ...". Giova evidenziare, in proposito, che l'unico supporto documentale presente in atti, a sostegno della vetustà del possesso, da parte del ricorrente, delle tre linee oggetto di contestazione, risulta essere la fattura di Vodafone n. AL02515826 relativa al periodo 09.12.18 – 08.02.19, di tal ché si ritiene che il predetto indennizzo debba essere circoscritto ai soli anni 2018 – 2019 e 2020 (anno di presentazione dell'istanza di conciliazione UG/333280/2020 e della richiesta di Provvedimento temporaneo GU5/333296/2020).

Per quanto sopra precisato, pertanto, l'indennizzo risulta essere pari a complessivi € 3.600,00= come di seguito specificato: € 100 x 3 linee x 3 (anni di anzianità nel possesso) x 4 (utenze affari).

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. di accogliere parzialmente l'istanza [REDACTED] SAN nei confronti di TIM. TIM è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 3.500,00= a titolo di indennizzo per la cessazione illegittima delle utenze; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 3.600,00= a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni.
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 sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco