

**DELIBERA N. 184 /2022**

Revisione **DELIBERA N. 155/2022**

**████████████████████ TIM S.P.A. (KENA MOBILE)**  
**(GU14/443132/2021)**  
**Il Corecom Basilicata**

Nella riunione del Corecom Basilicata del 19/12/2022;

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*”e, in particolare l’art. 1, comma 13, che disciplina i Comitati regionali per le Comunicazioni funzionalmente organi dell’Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: “*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*”;

VISTA la delibera n. 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni”;

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 modificata, 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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Conciliaweb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la Delibera n. 155/2022 – [REDACTED] Tim spa (Kena Mobile) - GU14/443132/2021) approvata nella riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022, protocollo n. 0271786 del 21/9/2022, notificata in pari data via online AGCOM – Conciliaweb, mediante la quale è stata disposta la corresponsione, in favore dell'utente, delle somme di seguito indicate:

- 1) **euro 1.508,00** (euro millecinquecentotto/00) a titolo di indennizzo ex artt. 6, comma 1 della Delibera n.347/18/CONS per la completa interruzione dei servizi voce e internet;
  - **euro 1.083,00** ( euro milleottantatre/00) ex art. l' art 6 comma 2 del Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per malfunzionamento del servizio internet, al netto di rimborsi, promozioni e/o indennizzi eventualmente erogati;
  - **euro 300.00** (euro trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex articolo 12 commi 1 e 2 Allegato A Delibera 347/18/CONS.
- 2) la regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante relativa all'utenza n. [REDACTED], mediante:
  - lo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo, con riferimento all'utenza de qua per il periodo interessato dalla interruzione ( 21.11.2020 -5.01.2021 e 13.04.2021-13.07.2021) per la linea voce e il servizio Adsl.
  - Il rimborso/storno delle somme addebitate per l'acquisto del modem.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

VISTA la nota del 4 ottobre 2022 avente ad oggetto: "Si sollecita la revisione della delibera n. 155/2022 – Maglione/Tim", inserita anche nella piattaforma conciliaweb in pari data, protocollo n. 0284603, nella quale [redacted] in qualità di delegata del Sig. [redacted], contesta il computo dei giorni considerati per il calcolo dei relativi indennizzi detratti dei giorni previsti dalla Carta Servizi sulla riparazione del guasto e di conseguenza l'ammontare dell'indennizzo riconosciuto all'istante e, al contempo, richiede il rimborso della somma di € 100,00, quale "Rimborso ritardata riparazione guasto Alice" contenuta nella fattura n. RT 04723947 del 16.07.2021 di € 133,90;

VISTA la nota di riscontro della Società Telecom del 6 ottobre 2022, protocollo n. 0287034, inserita sulla piattaforma Conciliaweb, avente ad oggetto: "Eccezioni in merito alla richiesta di revisione della Delibera n.155/2022 emessa in favore del Sig. [redacted]", nella quale l'Avvocato incaricato della difesa Telecom dichiara che quanto sollevato dall'istante è del tutto illegittimo ed infondato e chiede al Corecom di ritenere inammissibile la richiesta di revisione inoltrata dall'utente.

VISTA la relazione istruttoria dell'Avv. [redacted] del 7 novembre 2022;

VISTA la Legge n. 241/1990 e s.m.i.;

RITENUTO, pertanto, sussistenti le condizioni prescritte dalla legge n. 241/1990 e s.m.i. per procedere in sede di autotutela al riesame della delibera n. 155/2022, al fine di garantire il ripristino della parità di trattamento e dell'univocità degli orientamenti, nel perseguimento dell'interesse pubblico concreto e attuale al riesame, anche al fine di scongiurare per motivi di opportunità un giudizio amministrativo dall'esito scontato:

#### Motivazione della decisione

Il Co.Re.Com Basilicata all'unanimità:

in accoglimento del riesame

ritiene di riconfermare integralmente il parere espresso nella delibera n. 155/2022 – [redacted]/Tim spa (Kena mobile) – formulario GU14/443132/2021, pubblicata sulla piattaforma CONCILIAWEB in data 21.09.2022 prot. n. 0271786, modificandola solo ed esclusivamente *in parte qua*, aggiungendo tale inciso, così come riportato nella relazione dell'Avv. [redacted]:

*"Infine, per quanto riguarda la somma di euro 100,00 quale "Rimborso ritardata riparazione guasto Alice" contenuto nella fattura numero [redacted] del 16.07.2021 di euro 133,90, laddove quest'ultima, nelle more della procedura, non sia stata pagata, - poiché rientrante all'interno della fatturazione da stornare relativa al periodo di mancata fruizione di servizi- si dispone che venga rimborsata all'utente quale forma di indennizzo per mancata riparazione del guasto.*

*Pertanto, all'ammontare dell'indennizzo di euro 992,00, calcolato in delibera [gg 91 di disservizio per euro 6,00 al giorno per 2 servizi (voce e dati)], dovrà essere aggiunta la somma di euro 100,00, laddove, si ripete, la fattura sopra citata non sia stata pagata. Quindi l'importo complessivo dovuto a titolo indennizzo è pari ad euro 1.092,00.*

*Lo stesso dicasi per le rate residue del modem che sono state già pagate dall'utente. Quindi, si dispone in conformità di quanto già statuito della DELIBERA n. 155/2022 che l'operatore provvede al rimborso/storno delle somme addebitate per l'acquisto del modem, al netto delle somme eventualmente già erogate.*

*Va da sé che laddove il residuo rimborso delle rate è contenuto in fatture ricadenti nei periodi di fatturazioni da stornare per mancata erogazione del servizio, l'operatore è comunque tenuto al pagamento delle somme già versate e non restituite all'utente.*

In conclusione, la scrivente Autorità conferma le statuizioni contenute nella Delibera n. 155/2022, con le dovute precisazioni, appena richiamate e relative al rimborso della somma da accordare all'istante sotto forma di indennizzo (euro 100,00) e il rimborso rate modem, laddove contenute nelle fatture da stornare e ricadenti nei periodi indicati in Delibera (21.11.2020 - 5.01.2021 e 13.04.2021 – 13.07.2021).

RICHIAMATI i principi generali di riesame e di autotutela decisoria degli atti amministrativi;

per quanto esposto in narrativa che qui si intende integralmente riportato:

## **DELIBERA**

1. di confermare le statuizioni contenute nella Delibera n. 155/2022, [REDACTED] [REDACTED]/Tim spa (Kena mobile) – formulario GU14/443132/2021, pubblicata sulla piattaforma CONCILIAWEB in data 21.09.2022 protocollo n. 0271786, con le seguenti precisazioni:

Si dispone che l'operatore provveda a:

- “corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00, quale forma di indennizzo per mancata riparazione del guasto, laddove la fattura numero [REDACTED] del 16.07.2021 di euro 133,90 non sia stata pagata, poiché rientrante all'interno della fatturazione da stornare relativa al periodo di mancata fruizione di servizi;
- *rimborsare le rate del modem, laddove contenute nelle fatture da stornare e ricadenti nei periodi indicati in Delibera (21.11.2020 - 5.01.2021 e 13.04.2021 – 13.07.2021”.*

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.

Potenza, 19/12/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

