

DELIBERA n°_5_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/436311/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 20/01/2022;

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*”;

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 del sig. XXXX XXXX del 23/06/2021 acquisita con protocollo n. 0279516 del 23/06/2021;

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 società TIM SpA (Kena mobile) con riferimento all'utenza telefonica in uso XXXXXXXXX, la mancata modifica delle condizioni contrattuali richieste nonché la mancata risposta ai reclami. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato in relazione al contratto in essere con la TIM, di aver richiesto ed inviato nella data del 27/03/2020, la domanda con allegata la documentazione dovuta, per poter usufruire delle agevolazioni previste per i portatori di disabilità. La richiesta non veniva lavorata dalla TIM ragione per cui in data 15/05/2020 con segnalazione n. 9-105261311960 ed in data 06/08/202 con segnalazione n. 9-147558735164, reclamava il disservizio all'operatore tramite il servizio clienti al 187. Considerato che alcuna modifica veniva apportata al costo dell'abbonamento e che alcuna richiesta di integrazione documentale nel frattempo era giunta in data 25/06/2020, ha formulato ed inviato con pec, per il tramite del proprio legale di fiducia, un reclamo scritto allegandola nuovamente la dovuta documentazione già trasmessa in uno alla richiesta fatta. La Tim non ha dato seguito a quanto richiesto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- 1) l'indennizzo per la mancata applicazione delle condizioni contrattuali richieste;
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 3) il rimborso delle spese di procedura pari ad euro 150.00.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM SpA (Kena mobile), ha prodotto nei termini la memoria allegando anche documentazione, nella quale di seguito ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso di Telecom Italia, l'istante in data 27/03/2020 ha inviato una richiesta scritta per usufruire delle condizioni economiche agevolate. Tale richiesta è stata riscontrata dalla società nella data del 24/06/2020 specificando allo stesso che la richiesta non poteva essere accolta attesa la mancanza di documentazione. Difatti il cliente, a fronte di quanto richiesto, ha allegato solo il verbale della commissione INPS che riconosce al medesimo, una invalidità del 66%. Nella successiva data del 25/06/2020 l'utente, per il tramite il proprio legale di fiducia, ha inviato un reclamo a cui sono seguiti i riscontri rispettivamente nella data del 28 agosto e 15 ottobre 2020. Il reclamo è stato definito infondato dalla TIM con le seguenti motivazioni date in nota: "Il reclamo si gestisce come non fondato in quanto dalle verifiche risulta certificazione medica non valida- non si tratta di utente cieco o sordo- il clt deve rinviare fotocopia della certificazione medica comprovante la sordità, cecità totale, o cecità parziale rilasciata dalla competente commissione sanitaria pubblica di accertamento". Dopo l'ultima comunicazione data con data 15 ottobre 2020 l'istante non ha fatto ulteriori richieste, né ha inviato la documentazione richiesta, motivo per cui le doglianze dello stesso risultano oggi infondate. Difatti l'utente ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze oggi asserite. Nel proseguo, ed in materia di onere probatorio così come richiamate dalla delibera Agcom n.276/13/CONS, l'operatore ha argomentato che se pur è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che nel caso di cui si discute, invece non è avvenuta. Infatti non è risultata invia alla società, da parte dell'istante, alcuna completa documentazione. Nel proseguo ed in riferimento alla specificità della richiesta fatta dall'utente l'operatore ha argomentato invece quanto segue. L'applicazione delle condizioni agevolate richieste dall'utente sulle fatturazione, sono previste per determinate categorie di soggetti secondo specifica normativa di settore da parte dell'Autorità. Difatti con la delibera Agcom n.314/00/CONS è prevista una riduzione del 50% della quota di abbonamento alla linea per Clienti con determinati requisiti economici e sociali (rinnovo annuale), e per la quale è necessario inviare una serie di documenti quali: Il modello per la richiesta della Riduzione superiore al 50% dell'importo mensile di abbonamento fotocopia dell'attestato contenente l'ISEE del nucleo familiare fotocopia di un documento di riconoscimento, in corso di validità, del titolare del contratto di abbonamento relativo alla linea telefonica in relazione alla quale si chiede l'agevolazione e, qualora diversa dal titolare, anche della persona in possesso del/i requisito/i sociale/i richiesto/i certificato di iscrizione rilasciato dall'Ufficio di Collocamento (nel caso in cui il capofamiglia sia disoccupato o in cerca di prima occupazione) fotocopia del documento attestante la pensione sociale o la pensione di invalidità civile dalla quale risultino: nome, cognome, codice fiscale, categoria, codice INPS e decorrenza della pensione (nel caso in cui il requisito che sottostà alla richiesta deriva dal fatto che all'interno del nucleo familiare vi sia una persona che percepisca una pensione sociale o una pensione di invalidità civile). Mentre con la delibera Agcom n.

46/17/CONS, relativa a disabilità per ciechi totali, ciechi parziali e clienti sordi, è prevista una riduzione del 50% del canone mensile di alcune offerte; navigazione internet gratuita per almeno 180 ore mensili (per offerte a consumo) e la riduzione totale dell'abbonamento del servizio telefonico (RTG) solo per i clienti sordi. Ha altresì significato che, come riportato espressamente nella delibera di cui sopra, possono usufruire di una tra le agevolazioni previste, determinati soggetti interessati quali: i ciechi totali ai sensi dell'art. 2 della legge n. 138 del 2001 e successive modifiche e che godano dell'indennità di accompagnamento di cui alla legge n. 406 del 1968 e successive modifiche; i clienti ciechi parziali ai sensi dell'art.3 della legge 138/2001 e i clienti sordi ai sensi dell'art.1 comma 2 della legge 381/1970. Continuando l'operatore ha anche evidenziato che sul proprio sito è specificato riportato che: per le nuove attivazioni, compilare ed inviare a TIM il modello presente sul sito www.tim.it alla sezione "Assistenza- Info per i consumatori – Agevolazioni Economiche" allegando la documentazione di seguito riportata: 1) fotocopia della certificazione medica comprovante la cecità totale, cecità parziale o sordità rilasciata dalla commissione sanitaria pubblica di accertamento documentazione comprovante lo stato di famiglia (solo se la persona avente il requisito sociale è diversa dal titolare della linea telefonica su cui si chiede di applicare l'agevolazione economica). N.B. lo stesso può essere prodotto anche in autocertificazione in base alla legge sulla semplificazione amministrativa "Legge Bassanini" fotocopia di un documento di identità o di riconoscimento, in corso di validità, del titolare del contratto di abbonamento relativo alla linea in relazione alla quale si chiede l'agevolazione e, se diversa dal titolare, anche della persona con disabilità (non vedente o sorda). Pertanto, ed in considerazione di quanto sopra indicato nonché di quanto in atti documentato l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo in quanto la mancata applicazione della agevolazioni in fattura è dipeso dalla mancata integrazione (più volta richiesta dalla società convenuta) della documentazione necessaria per poi procedere alla sconto richiesto. Proseguendo ha anche ritenuto illegittima la richiesta fatta dall'utente per il riconoscimento delle spese di procedura, atteso che l'art. 20 della delibera n. 203/2018/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) prevede che "Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Sul punto ha quindi sottolineato che, la presente istanza è stata azionata tramite il sistema conciliaweb che è una procedura totalmente gratuita e le udienze vengono svolte in audio conferenza e non necessita della presenza di un delegato e/o delegati. In conclusione dello scritto difensivo, la società non ravvisando a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale ha chiesto al Corecom il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste formulate dall'utente poiché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, occorre dichiarare la irricevibilità della produzione documentale dell'utente, depositata in atti al fascicolo del Concilaweb nelle rispettive date del 09 e 11 novembre 2021, poiché prodotta oltre i termini concessi in applicazione dell'art.16 del Regolamento di cui allegato A alla delibera Agcom n. 353/19/CONS. Infatti, il termine per il deposito delle memorie e documenti è scaduto nella data ultima del 28/09/2019, decorrenti dalla data della nota di avvio del procedimento del 24/06/2021. Non solo si significa ulteriormente che l'istante non avrebbe dovuto depositare alcuna documentazione nel termine sopra indicato, salvo le eventuali repliche alle dichiarazioni rese dall'operatore nella memoria, poiché il deposito di eventuale documentazione solo in tale sede, omette nel qual caso il diritto di difesa dell'operatore. A ciò si aggiunga che atteso che l'utente ha condotto la controversia fino al grado della sua definizione, la documentazione a supporto di quanto richiesto e lamentato doveva essere prodotta già in sede di istanza e/o poteva essere richiesta d'ufficio ai sensi dell'art.18 comma 2 del Regolamento di cui sopra, cosa che nel caso in specie non si è resa necessaria. Si significa comunque e per quanto di seguito argomentato che la dichiarata irricevibilità della documentazione prodotta dall'utente, in questa sede, non ha influito sulla decisione nel presente procedimento. Premesso quanto sopra nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, nemmeno parzialmente, per le motivazioni che seguono. Con la presente procedura l'utente ha lamentato il mancato riconoscimento dello sconto previsto dalla delibera Agcom n. 46/17/CONS per l'abbonamento in essere con la TIM e riferito alla linea telefonica XXXXXXXXX. La delibera appena sopra citata all'articolo 1 (definizioni) prevede che -1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:lettera j) "sordi": i soggetti definiti tali ai sensi dell'art. 1, comma 2, della legge n. 381 del 1970 ; lettera k) "ciechi totali": i soggetti definiti tali ai sensi dell'articolo 2, legge n. 138 del 2001; lettera l) "ciechi parziali": i soggetti definiti tali ai sensi dell'articolo 3, legge n. 138 del 2001; e lettera m) "nucleo familiare": il nucleo familiare come definito dall'art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 109 del 1998. Al successivo art. 4 (Misure specifiche per servizi voce e dati da postazione fissa) punto 1 dispone che " Gli operatori che offrono servizi voce e servizi di trasmissione dati da postazione fissa, riconoscono agli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, ovvero agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, cieco totale o cieco parziale, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte flat e semiflat voce e dati e per le offerte di sola navigazione ad internet o la fruizione di almeno 180 (centottanta) ore mensili gratuite di navigazione internet per tutte le proprie offerte di accesso ad internet a consumo. Ogni richiesta da parte dell'utente di cambio di piano tariffario, indipendentemente dalla tecnologia di connessione, laddove tecnicamente possibile, deve essere eseguita dall'operatore senza alcun costo per l'utente finale, salvo i casi di reiterate ed immotivate richieste di cambio profilo. Mentre al punto 2 che " La domanda per l'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dall'utente all'operatore che fornisce il servizio al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale, nonché, per il caso

in cui la domanda sia presentata da un utente convivente con il soggetto avente diritto, anche la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.” Per quanto sopra riportato ne consegue che solo particolari soggetti definiti tali ai sensi rispettivamente, della legge n.138/2001 e legge n. 381/1970 possono usufruire di talune particolari agevolazioni e che la domanda può essere fatta sia all’atto della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo dal rapporto contrattuale. Ma non solo che alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale, nonché, per il caso in cui la domanda sia presentata da un utente convivente con il soggetto avente diritto, anche la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.” Evento che nel caso in esame non si è verificata. Infatti, dalla disanima della documentazione in atti al fascicolo è risultato che l’istante all’atto delle domanda non ha allegato la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale dichiarate ai sensi delle già sopra citate, leggi n.138/2001 e/o n. 381/1970. Dichiarazione che l’operatore ha reso in memoria specificando testualmente che “ a fronte di quanto richiesto, ha allegato solo il verbale della commissione INPS che riconosce allo stesso, una invalidità del 66%” che non ha subito repliche né eccezioni da parte dell’utente neanche con il deposito in atti dell’eventuale documentazione pertinente e probante in suo possesso. Attesa la specificità della richiesta fatta alla TIM nel caso di specie difatti non è sufficiente possedere la solo certificazione di invalidità civile, ancorché rilasciata da una commissione medica. Si ribadisce nuovamente infatti che per avere diritto alle agevolazioni di cui si discute e richieste dall’utente, lo stesso avrebbe dovuto inviare all’operatore la certificazione del proprio stato invalidante, riconosciuto tale ai sensi delle specifiche leggi di cui sopra, legge n.138/2001 e/o legge n. 381/1970. A ciò si aggiunga che, sempre attesa la documentazione al fascicolo, è stato documentato dall’operatore e non eccepito dall’istante, che lo stesso è stato debitamente informato dall’operatore e più volte, della mancata allegazione alla domanda della dovuta certificazione medica richiesta. Dapprima, con missiva scritta di TIM protocollo n. C26747942 del 24/06/2020 ed in ultimo con lettera del 15/10/2020 di TIM prot. n. C27596385, tra l’altro inviata al delegato di fiducia dell’istante in riscontro al reclamo sporto da quest’ultimo per conto dell’utente. Si evidenzia inoltre, che per quanto in atti al fascicolo, dopo la data ultima del 15 ottobre 2020 nessun altra richiesta risulta essere stata fatta alla TIM da parte dell’istante, e che come sopra già meglio evidenziato, lo stesso non si curato di formulare controdeduzioni alle dichiarazioni rese dall’operatore in memoria né ha eccepito la documentazione in tale sede depositata, quali le missive di risposta ricevute. In ragione di quanto sopra argomentato, non possono trovare accoglimento le richieste di cui ai punti 1) e 2) che qui si intendono congiuntamente trattate ed ambedue respinte. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) di rimborso delle spese di procedura atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate (ex multis, delibere Agcom n. 223/20/CIR, n n. 208/20/CIR, n. 231/20/CIR e n.332/20/CIR).

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX in relazione all'utenza telefonica XXXXXXXXX, nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile), nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.

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 20/01/2022

IL PRESIDENTE

