

DELIBERA N. 161/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/456644/2021)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 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. 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 Concilia-Web, 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 l’istanza di [REDACTED] del 14/09/2021 acquisita con protocollo n. 0364787 del 14/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED] quale titolare di un contratto di telefonia fissa per il numero [REDACTED] con Tim S.p.A., adiva la Commissione di Conciliazione Paritetica tramite l’Associazione dei consumatori ALTROCONSUMO di Basilicata, giusto prot. 6984-2021-BA-56, dolendosi della ritardata cessazione dell’anzidetta numerazione, a seguito del suo trasferimento presso altra abitazione.

L’utente, infatti, precisava di aver chiesto la cessazione della anzidetta linea telefonica in data 13.10.2020, a mezzo del servizio clienti 187, pur riscontrando l’effettiva chiusura della linea in data 12.02.2021, ossia soltanto a seguito di numerosissime richieste effettuate al Servizio clienti, a mezzo email in data 8.1.2021 e a mezzo a.r. del 2.2.2021.

Per tale errore il sig. [REDACTED] si vedeva addebitare i costi di una doppia linea telefonica, senza tuttavia poter usufruire della nuova utenza durante il periodo emergenziale da Covid19, pur avendo i propri figli e la moglie in didattica a distanza.

L’utente, così, chiedeva per la linea cessata con ritardo il risarcimento del danno, rectius l’indennizzo pari a 5,00 euro giornalieri così per novanta giorni di ritardo, per complessivi euro 450,00; l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00; un indennizzo per la comunicazione di iscrizione all’elenco morosi per ulteriori euro 500,00, il tutto per una richiesta complessiva di euro 1.250,00.

All'udienza svoltasi dinnanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica in data 05.08.2021 dinanzi ai Conciliatori nominati rispettivamente dall'Associazione dei Consumatori Altroconsumo e da Telecom Italia, veniva redatto il verbale di mancato accordo, stante il rifiuto dell'utente di aderire alla proposta di storno della morosità esistente ed al ritiro della pratica da IRC. Pertanto, in data 14.09.2021, l'utente depositava l'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, il sig. [REDACTED], chiedeva:

- i) Il risarcimento-indennizzo per ritardata cessazione della linea pari ad euro 5,00 pro die per complessivi novanta giorni;
- ii) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad euro 300,00;
- iii) il risarcimento del danno patito per euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Tim s.p.a. faceva pervenire la propria memoria difensiva, datata 5.11.2021, con la quale contestava integralmente gli addebiti, rappresentando precipuamente che l'utente risultasse titolare di altra utenza telefonica contraddistinta dal n. [REDACTED], per la quale chiedeva una nuova ed autonoma attivazione.

Infatti solo a seguito dell'attivazione della nuova linea, avvenuta in data 28.9.2020, l'utente avrebbe poi chiesto alla Tim la cessazione della precedente numerazione, in quanto attivata il 14.8.2019 e cessata poi il 12 febbraio 2021.

Evidenziava, comunque, che per la linea oggetto di contestazione le fatture non venivano più pagate dall'istante, tanto che già in sede di conciliazione paritetica veniva disposto il loro storno ed il ritiro della pratica di recupero del credito.

Deduceva in ordine alle richieste indennitarie, che nulla fosse dovuto all'Utente avendo di fatto già ottenuto lo storno delle fatture emesse, risultando dette richieste illegittime e non dovute poichè prive di specifica disciplina del Regolamento indennizzi e dalla propria Carta Servizi, ciò anche alla luce di numerosi arresti delle Autorità decidenti, indi insistendo per l'integrale rigetto dell'odierna domanda.

Di conseguenza, la Tim s.p.a. in detta memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, poichè infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le deduzioni ed eccezioni spiegate dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono accolte, come di seguito precisato. In tale sede l'Utente chiede l'indennizzo per la ritardata cessazione della linea N.0971993480 con l'Operatore Tim s.p.a. in data 12 febbraio 2021, poiché chiesta in data 13.10.2020 a mezzo del Servizio Clienti.

L'Operatore riconosce candidamente l'errore nella propria memoria di costituzione del 5.11.2021, pur opponendosi a qualsiasi richiesta indennitaria dell'Utente, avendo la Commissione di Conciliazione Paritetica, in prima istanza avocata, disposto lo storno delle fatture insolute per tale numerazione ed esibendo all'uopo il succitato verbale del 05.08.2021.

Nella fattispecie, dunque, incombeva all'istante allegare la prova delle doglianze prospettate, nonché gli eventuali reclami scritti inviati all'operatore circa i disservizi lamentati, mentre incombeva al gestore provare i motivi tecnici che non hanno consentito la tempestiva evasione della richiesta.

Si osserva quindi nel caso di specie, come anzidetto, che l'Operatore abbia comunque riconosciuto l'errore de quo, così confermandosi anche in tale sede la regolarizzazione della posizione amministrativa del sig. [REDACTED] mediante lo storno di tutta la fatturazione inerente all'utenza n. [REDACTED] dalla richiesta fino alla conclusione del ciclo di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

Viceversa, dovrà rigettarsi nel merito la richiesta dell'istante di cui al punto i), atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla la mancata lavorazione del recesso contrattuale tra le fattispecie di indennizzo liquidabile e, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare.

Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Sul punto, si ritiene condivisibile che "l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ...) del Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità" (c.fra Delibera n. 116/17/CIR).

La richiesta sub ii) deve essere altresì rigettata avendo l'Utente sì fornito prova dell'invio delle comunicazioni di contestazione, ma le comunicazioni del 2.2.2021 e del 8.1.2021 risultano inviate unitariamente per le due linee allo stesso intestate, già oggetto di specifica liquidazione in altra delibera e comunque precluse in punto di rito, poiché non oggetto di specifica richiesta in sede di conciliazione.

Sul tema si specifica che l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, espressamente prevede: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.00.

L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Quanto alla richiesta sub iii), infine, si specifica che essa risulta configurabile quale richiesta risarcitoria del danno patrimoniale, per avere l'utente subito un grave danno derivante dalla ritardata cessazione di linea.

Tale ipotesi tuttavia non rientra tra le competenze di codesta Autorità, e pertanto non può essere valutata, essendo sul punto da sempre stabilito che in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità".

Resta pur sempre salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno" (art. 20, commi 4 e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Nulla sulle spese della presente fase.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, nonché della documentazione prodotta dalla parte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si propone il rigetto integrale dell'istanza avanzata in data 8.01.2020 dal sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.a., previa regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa per l'utenza n. [REDACTED] e conseguente ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente ancora aperta.

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.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

