

**DELIBERA N. 162/2022**

**████████████████████/TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/456688/2021)**

**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 15/09/2021 acquisita con protocollo n. 0365063 del 15/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. [REDACTED], quale titolare di un contratto di telefonia fissa con Tim S.p.A. per il numero [REDACTED] adiva la Commissione di Conciliazione Paritetica, tramite l’Associazione dei consumatori ALTROCONSUMO di Basilicata, prot. 6984-2021-BA-56, lamentando di aver subito una cessazione improvvisa della linea, così subendo una grave danno per l’errore esclusivamente imputabile all’Operatore.

L’utente, infatti, precisava di aver fatto richiesta di cessazione della linea contraddistinta dal n. [REDACTED] in data 13.10.2020, in essere con il medesimo Operatore, a mezzo del servizio clienti 187, dovendo traslocare presso altra abitazione.

L’Operatore tuttavia gli comunicava l’impossibilità di mantenere la stessa utenza e numerazione nella nuova abitazione, pur risultando ubicata nello stesso Comune, così costringendo il sig. [REDACTED] a cessare la vecchia numerazione per poi attivarne una nuova.

La nuova linea contraddistinta dal n. [REDACTED] veniva attivata in data 28.9.2020 presso la nuova abitazione in [REDACTED] alla Via [REDACTED], per poi cessare bruscamente per errore dell’Operatore a distanza di quaranta giorni dall’attivazione.

Per tale errore il sig. [REDACTED] risultava senza linea fissa e internet durante il periodo emergenziale da Covid19, pur avendo i propri figli e la moglie, insegnante, in

didattica a distanza. Si doleva quindi di tale situazione di assoluta impossibilità ad avere un collegamento internet, così formalizzando le proprie contestazioni e rimostranze a mezzo missiva inviata a.r. in data 2.2.2021. Detta missiva non veniva mai evasa dalla Tim, pur continuando a ricevere le fatture di pagamento per la linea oggetto di cessazione.

L'utente, quindi, chiedeva il risarcimento del danno, ovvero l'indennizzo per la cessazione della numerazione de quo pari a 6,00 euro giornalieri per ciascun servizio, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00, un indennizzo per mancato collegamento di euro 500,00, il tutto per complessivi euro 1.060,00.

All'udienza svoltasi dinnanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica in data 05.08.2021 dinnanzi ai Conciliatori nominati, rispettivamente dall'Associazione dei Consumatori Altroconsumo e da Telecom Italia, veniva redatto verbale di mancato accordo, stante il rifiuto dell'utente di aderire alla proposta di storno della morosità esistente, nonchè di un indennizzo di euro 200,00 per la errata cessazione della linea 0971286197.

Pertanto, in data 15.09.2021, l'utente depositava l'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

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

- i) il risarcimento- indennizzo per errata cessazione della linea pari ad euro 6,00 pro die per ciascun servizio;
- ii) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad euro 300,00;
- iii) l' indennizzo per mancato collegamento di euro 500,00;
- iv) il risarcimento del danno patito il tutto per complessivi euro 1.060,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore Tim s.p.a. faceva pervenire la 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].

L'Operatore, infatti, precisava di aver consigliato all'istante la cessazione di tale linea, che per motivi tecnici non poteva essere servita dalla copertura Fibra nel nuovo indirizzo richiesto, altresì riconoscendo l'errata cessazione della numerazione [REDACTED] avvenuta in data 13.10.2020.

La nuova linea tuttavia non veniva più riattivata, non essendo possibile ripristinare un impianto fibra.

Evidenziava comunque che le fatture non venivano più pagate dall'istante, tanto da essere stornante già in sede di conciliazione. Anche le richieste indennitarie venivano

rigettate seccamente dall'Operatore, poichè ritenute illegittime ed insussistenti, nonché formalmente escluse dal Regolamento indennizzi e dalla Carta Servizi, ciò anche alla luce di numerosi arresti delle Autorità decidenti, stante l'operatività di storno già effettuata.

In estremo subordine riteneva al più intoccabile quale massimo indennizzo liquidabile quello previsto dall'art. 5 delibera 347 pari ad euro 10,00 pro die sino alla riattivazione della linea, avvenuta con altro Gestore in data 11.12.2020.

Di conseguenza, la Tim s.p.a. in detta memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, poichè infondate in fatto ed 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 possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In tale sede l'Utente chiede l'indennizzo conseguente alla cessazione della linea N [REDACTED] con l'Operatore Tim s.p.a. avvenuta in data 12 febbraio 2021 presso la nuova abitazione sita in [REDACTED] alla [REDACTED] s.n.c.

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, già disposto lo storno delle fatture insolute per tale numerazione, ed esibendo all'uopo il verbale del 05.08.2021.

In estremo subordine comunque chiede riconoscersi l'indennizzo ex art. 5 delibera 347/18/CONS ,pari ad euro 10,00 pro die dalla cessazione illegittima sino alla nuova attivazione avvenuta in data 11.12.2020.

Ebbene, nell'odierna fattispecie incombeva all'istante allegare la prova delle doglianze prospettate, nonché gli eventuali reclami scritti inviati all'operatore circa i disservizi lamentati, mentre incombeva sul gestore provare di aver erogato il servizio in maniera continuativa, ovvero, provare i motivi tecnici che non hanno consentito l'attivazione entro i termini contrattuali o non hanno consentito una regolare erogazione del servizio.

Si osserva quindi, come anzidetto, che l'Operatore abbia riconosciuto l'errore de quo, tanto da conseguire l'accoglimento della prima doglianza pur nella misura inferiore e nei limiti della domanda richiesta dall'Utente, ossia in aderenza a quanto previsto

dall'art. 5 delibera 347/18/CONS: euro 7,50 pro die dal 12.2.2020 sino all'11.12.2020, così per n. 303 giorni.

Avendo tuttavia l'utente individuato complessivamente l'indennizzo in euro 1.060,00, sarà liquidato tale importo massimo in favore del sig. [REDACTED], incorrendo diversamente in un vizio di ultra petizione tra il chiesto ed il pronunciato.

Quanto dedotto risulta assorbente delle altre richieste formulate dall'utente in quanto pur risultando meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato a mezzo a.r. in data 2.2.2021, lo stesso non può essere oggetto di ulteriormente liquidazione eccedente la domanda.

Ad ogni buon conto, in punto di diritto si precisa a che la domanda sub iv) configuri una richiesta risarcitoria del danno patrimoniale, sì da esulare dalle competenze di codesta Autorità, essendo sul punto 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 infatti pur sempre salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ex 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 parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 8.01.2020 dal sig. [REDACTED] che l'Operatore provveda:

a) a corrispondere all'utente la somma di euro 1.060,00 (millesessanta,00) per assenza di linea voce e adsl sulla numerazione [REDACTED] nella misura inferiore richiesta ex art. 5 delibera n. 347/18/CONS.

**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

