

DELIBERA N. 34/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/154594/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 24/04/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”; VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 25/07/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 25/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle numerazioni fisse e mobili di tipo "affari" associate al contratto cod. cliente n. 888011094484, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nell'anno 2017 si sono verificati continui guasti dei servizi voce e dati per le utenze XXX e XXX, dovendosi comporre ripetutamente il numero per effettuare la chiamata e cadendo la linea dopo pochi minuti di conversazione;

b) i numerosi reclami, scritti (5 giugno 2017 e 29 agosto 2017) e verbali, non sono stati riscontrati;

c) per questi motivi, nel marzo 2018 è stato richiesto il passaggio delle utenze ad altro operatore ma, nonostante il buon fine della procedura di migrazione, Tim ha continuato a fatturare servizi non più resi;

d) in data 28 agosto 2018 e 18 dicembre 2018 sono state inviati reclami via pec al gestore, senza esito né riscontro;

e) in relazione alle utenze mobili, sono stati effettuati addebiti relativi ad apparati NEW GENERATION, mai ricevuti;

f) sono stati, anche in questo caso, inviati reclami, che tuttavia sono rimasti privi di riscontro.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno dell'intera posizione debitoria;

II) indennizzi come da regolamento (disservizi segnalati: mancata/tardiva risposta a reclami, attivazione servizi non richiesti, doppia fatturazione a seguito di passaggio fra operatori, malfunzionamento della linea), quantificati in 1.800 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) in relazione alla linea fissa, non risultano richieste di portabilità verso OLO;

2) i reclami del 5 luglio 2017 e 29 agosto 2017 riguardavano esclusivamente problemi di rete e l'istante non specificava quali fossero le linee asseritamente impattate dal disservizio;

3) le uniche segnalazioni di disservizio sono state chiuse nei termini e pertanto non sono stati tali da giustificare la richiesta di migrazione, di cui peraltro non vi è traccia;

4) gli unici ordini di portabilità trovati risalgono agli anni 2006 e 2008 e sono relativi ad altro cliente;

5) la linea XXX risulta attiva;

6) la linea XXX risulta cessata il 14 agosto 2012;

7) in relazione alle linee mobili, premesso che le pec di cui parla l'istante non risultano sui sistemi TIM, le linee risultano migrate ad altro gestore nel dicembre 2015, mentre gli apparati i-phone sono rimasti attivi sino ad aprile 2016; nessun servizio/apparato New Generation risulta addebitato in fattura.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ribadisce che la richiesta di storno è stata determinata dall'addebito di somme successivamente al recesso e conferma le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità della documentazione prodotta per la prima volta in sede di memoria di replica, in special modo quando si tratta di documentazione esistente alla data del 25 luglio 2019, giorno di deposito dell'istanza e relativa all'oggetto della contestazione. Ciò in quanto, diversamente, verrebbe leso il diritto alla difesa di controparte, la quale non avrebbe la possibilità di difendersi in punto.

Passando al merito, la domanda merita parziale accoglimento nei limiti e nei termini di seguito precisati.

In relazione al malfunzionamento delle linee fisse, l'istante ha depositato reclami inviati via fax, con rapporto di trasmissione OK, il primo dei quali datato 5 giugno 2017. Poiché l'operatore non ha fornito la prova della regolare fornitura del servizio né del fatto che il lamentato malfunzionamento sia dipeso da causa a sé non imputabile, si ritiene che l'utente abbia diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto degli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, considerando che il reclamo riferisce di un malfunzionamento parziale relativo ai servizi voce e dati. Nella determinazione dell'indennizzo, va comunque considerato che l'operatore, incontestatamente, ha dichiarato che la numerazione XXX è stata cessata nell'anno

2012, e che conseguentemente non poteva essere interessata dal malfunzionamento, pertanto può essere indennizzato solamente il disservizio riferito al numero XXX con la conseguenza che, tenuto conto di quanto sopra, all'utente va corrisposta la somma di euro 1020,00 (3 euro/die X 2 servizi X 85 gg, raddoppiati i quanto utenza affari calcolati dal 5 giugno 2017, data del primo reclamo, sino al 29 agosto 2017, ultimo reclamo presente in atti).

Non può invece essere accolta la richiesta di storno della fatturazione, asseritamente successiva al passaggio ad altro operatore: l'istante non ha prodotto infatti alcuna documentazione comprovante la richiesta di migrazione (ad esempio il relativo modulo sottoscritto), o l'attivazione dei servizi da parte di altro operatore (ad esempio, le fatture emesse dal nuovo gestore, con l'indicazione della data di attivazione del servizio).

Neppure possono essere accolte le contestazioni relative alle rate degli apparati di cui al reclamo del 17 luglio 2017 in quanto del tutto generiche, non essendo corredate delle fatture contenenti le somme contestate e neppure dell'esatta indicazione degli importi che si ritengono non dovuti.

La domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta in quanto non risulta che sia stato attivato alcun servizio non richiesto dall'utente.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta, considerato che non risultano riscontri forniti dal gestore ai reclami presenti in atti. A questo proposito, visto che il primo reclamo è del 5 giugno 2017 e che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, quale prima occasione di confronto fra le parti, si è tenuta il 24 luglio 2019, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300,00.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'associazione XXX, via XXX per i motivi sopra indicati:

1. l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a versare all'istante la somma di euro 1020,00 (milleventi), a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2 e 13 del Regolamento indennizzi;



2. versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi. Le somme come sopra determinate andranno maggiorate dell'importo corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di proposizione della domanda sino al saldo effettivo.
3. Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 24/04/2020

IL PRESIDENTE