

DELIBERA n°_45_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/120386/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 26/04/2021;

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 di XXXXXXXXX del 09/05/2019 acquisita con protocollo n. 0198873 del 09/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte attorea, intestataria dell'utenza n. XXXXXXXXX con l'istanza che ci occupa ha rappresentato, in sintesi, che: nel mese di Gennaio del 2018, ha stipulato un contratto con Telecom per la fruizione dei servizi fonia (con chiamate gratuite verso numeri fissi e mobili) e fibra al costo promozionale di euro 39,00/mese. In data 06/01/2018, Telecom attivava formalmente i servizi contrattualizzati ma rimaneva inadempiente in ordine alla consegna dell'apparecchiatura funzionale alla fruizione del servizio fibra. Pertanto, impossibilitata all'utilizzo del servizio, sporgeva diversi reclami senza sortire effetto alcuno. A maggior aggravio, riscontrava una discrasia tra i canoni addebitati e quelli prospettati in fase di stipula del contratto; nello specifico venivano fatturati euro 60,00/mese circa anziché euro 39,00. Inoltre, a dispetto di quanto preventivato in fase di stipula contrattuale, Telecom addebitava le chiamate che venivano effettuate. Per gli asseriti inadempimenti posti in essere dal gestore, ha rappresentato di avere effettuato reclami al servizio clienti a mezzo call center. In attesa della definizione della procedura di reclamo, sospendeva il pagamento della prima fattura emessa da Tim. Ha rappresentato che il gestore telefonico, in assenza di erogazione dei servizi (stante la mancata consegna del modem funzionale alla fruizione della Fibra, nonché l'intervenuta sospensione del fonia) emetteva fatturazione che veniva integralmente contestata. A decorrere dal 20/04/2018, senza preavviso né comunicazione alcuna, la convenuta operava l'illegittima sospensione amministrativa del servizio fonia. Venivano effettuati nuovi reclami al call center di Tim, integrati poi con reclamo scritto a mezzo Fax del 20/06/2018. In data 14/09/2018 l'istante richiedeva una procedura d'urgenza presentando il GU5/17404/2018 finalizzato a richiedere la riattivazione del servizio fonia e la consegna del modem Fibra. Il servizio fonia veniva ripristinato in data 27/09/2018, ma il modem non veniva consegnato. Tant'è che, con note ex Art. 5 del 09/10/2018 e del 16/10/2018, l'istante contestava l'avvenuta ottemperanza al provvedimento temporaneo. Inoltre, con reclamo scritto a mezzo Pec del 14/03/2019, richiedeva alla convenuta l'invio della copia cartacea

del contratto e la produzione della bolla di consegna del modem che mensilmente veniva fatturato. L'istante delegava l'associazione Unione dei Consumatori a rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia. Per i disservizi rappresentati, ha richiesto:

1) Indennizzo per INTERRUZIONE / MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO FIBRA, ex Art. 6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS dal 06/01/2018 al 14/09/2018;

2) Indennizzo per SOSPENSIONE DEL SERVIZIO FONIA, ex Art. 5 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS dal 20/04/2018 al 27/09/2018;

3) Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS dal 28/07/2018;

4) ANNULLAMENTO DELLE MOROSITA' PENDENTI;

5) RIMBORSO PER SPESE DI PROCEDURA, ASSISTENZA E PER I DISAGI SUBITI.

2. La posizione dell'operatore

Parte convenuta in riferimento alla presente istanza di definizione, in sintesi, ha rappresentato che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, sull'utenza in contestazione è stato attivato a partire da Gennaio 2018 il piano tariffario Tim Smart, per poi essere trasformato in data 26.11.18 in Tim Connect. A seguito di tale attivazioni, ha inviato all'utente regolare modulistica contrattuale, contenente le condizioni economiche delle offerte attivate sulla linea. Non riscontra difformità tra i profili attivati e le condizioni contrattuali inviate, l'unico inadempimento è stato la mancata ricezione da parte dell'istante del modem ed ha dichiarato che a seguito di reclamo ha provveduto a stornare le rate del modem. La posizione amministrativa appare irregolare, presentando una morosità pari ad euro 523,14 determinata dal mancato pagamento delle fatture emesse dal conto n. 2/18 al n. 5/18. Sul punto, ha evidenziato, che le C.G.A. stabiliscono all'art. 23 : "I reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa (nel caso de quo il primo reclamo è stato inoltrato in data 15.06.18 sei mesi dopo l'attivazione dei servizi). Il cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto di reclamo addebitati nella fattura entro la data di scadenza della stessa". Ha sostenuto che nessun inadempimento è imputabile alla società convenuta, neanche sotto il profilo delle informazioni, avendo la stessa dimostrato di aver informato correttamente l'utente circa i servizi attivati sulla linea telefonica, è invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclami, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. A causa di tale inadempimento da parte dell'utente l'utenza in contestazione è stata sottoposta a sospensione amministrativa. La convenuta, ritenendo che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità ad essa addebitabile ha

richiesto di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto. PARTE ATTOREA, in riferimento alle memorie depositate da controparte ha contestato tutto quanto ex adverso eccepito ed ha insistito sull'accoglimento delle richieste così come palesate nel formulario GU14.

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 proponibile ed ammissibile. Altresì, prima di entrare nel merito della questione si evidenzia che parte attorea, nella descrizione dei fatti, ha lamentato addebiti difformi da quelli pattuiti ma a supporto di quanto lamentato non ha allegato nessuna documentazione probante di quanto asserito e pertanto, vengono prese in esame solamente le richieste espressamente indicate nell'istanza. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In merito alla richiesta di cui al sub1) di Indennizzo per INTERRUZIONE / MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO FIBRA. L'istante rappresenta che a seguito del contratto stipulato nel gennaio 2018 la convenuta, in data 06/01/2018, attivava formalmente i servizi contrattualizzati ma rimaneva inadempiente in ordine alla consegna dell'apparecchiatura funzionale alla fruizione del servizio fibra: su tale punto l'operatore convenuto non ha fornito prova contraria. Non avendo ricevuto il modem parte attorea ha ritenuto di non pagare la fatturazione emessa e la convenuta in data 20/04/2018, senza preavviso né comunicazione alcuna, ha operato la sospensione amministrativa dei servizi. A seguito di istanza GU5, presentata in data 14/09/2018, l'utenza è stata riattivata ed il servizio fibra è stato ripristinato in data 15/09/2018 (così come rappresentato dallo stesso istante nelle controdeduzione prodotte in atti). Risulta acclarato che pur essendoci stata l'attivazione dell'utenza, la mancata consegna del modem ha reso di fatto impossibile utilizzare il servizio fibra, pertanto si ritiene di qualificare il disservizio in parola come un malf funzionamento della linea dati in quanto dalla documentazione depositata in atti non si evince alcun traffico dati prodotto, né risulta prodotta ulteriore documentazione attestante la mera dichiarazione di regolare funzionamento del servizio. Quindi la richiesta di indennizzo per malf funzionamento del servizio va accolta ed in mancanza di prova contraria volta a dimostrare la regolare fruizione del servizio fibra da parte dell'istante, Telecom/Tim è tenuta a corrispondere allo stesso un indennizzo per sospensione del servizio dati, dal 06/01/2018 (cfr fattura n.2/2018) al 14/09/2018, per un totale di 251 giorni; pertanto, si riconosce all'istante il diritto alla corresponsione dell' indennizzo per sospensione servizio previsto, nell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS s.m.i. , all'art.6 comma 1, di euro 6,00 pro die per il numero di 251 giorni e per un totale di 1.506,00 euro.

In merito alla richiesta di cui al sub 2)Indennizzo per SOSPENSIONE DEL SERVIZIO FONIA. La convenuta ha confermato l'avvenuta sospensione amministrativa ma non ha prodotto alcuna evidenza di preavviso così come prevista dalla vigente normativa nonché dalla stessa C.G.A. di TIM. Dal mancato assolvimento di tale onere probatorio da parte di TIM, discende il conseguente diritto dell'utente alla

liquidazione di un indennizzo per la interruzione del servizio voce , dal 20.04.2018 (data di sospensione amministrativa dell'utenza) al 27.09.2018 (data di ripristino del servizio) per un totale di giorni 160; pertanto, si riconosce all'istante il diritto alla corresponsione dell' indennizzo per sospensione servizio voce previsto, nell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS s.m.i. , all'art.5 comma 1, di euro 7,50 pro die per il numero di 160 giorni e per un totale di 1.200,00 euro.

In merito alla richiesta di cui al sub 3)Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI. Dall'istruttoria effettuata si è rilevato che non sono state depositate prove valide degli asseriti reclami telefonici effettuati tramite call-center alla convenuta e che il primo reclamo scritto, formulato per i disagi subiti, è stato inoltrato in data 15.06.18 via fax e con esso veniva richiesto fra altro il ripristino dell'utenza, oggetto del contenzioso che ci occupa, che era stata sospesa in data 20.04.2018. Ebbene la nota di riscontro a detto reclamo, depositata in atti dalla convenuta, non può ritenersi valida prova di risposta in quanto, senza entrare nel merito del contenuto, non è stata depositata in atti evidenza di ricezione da parte dei destinatari: pertanto il reclamo viene ritenuto non riscontrato e l'istante ha diritto a conseguire un indennizzo ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS; ai fini del calcolo di detto indennizzo, viene considerato come riscontro al reclamo il primo momento utile con cui l'utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica e cioè il 18.02.2019 (data di udienza di conciliazione e ciò in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS) ma tenuto conto che il perdurare del tempo ha comportato il superamento del limite massimo indennizzabile, quanto richiesto viene liquidato nella misura massima pari a euro 300,00.

In merito alla richiesta di cui al sub 4) ANNULLAMENTO DELLE MOROSITA' PENDENTI. Si ritiene vadano stornati/rimborsati gli addebiti riferiti al modem ed al servizio fibra non erogato, al netto di eventuali somme già stornate o rimborsate; altresì si ritiene che per il medesimo periodo per il quale si riconosce l'indennizzo di cui al sub2), a fronte della mancata erogazione del servizio voce, debba essere effettuato lo storno dalla posizione debitoria degli importi fatturati nel periodo di sospensione amministrativa di detto servizio. Il gestore è, pertanto, tenuto a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le relative somme oltre al ritiro, a propria cura e spese della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

In merito alla richiesta di cui al sub 5) RIMBORSO PER SPESE DI PROCEDURA, ASSISTENZA E PER I DISAGI SUBITI. Detta richiesta trova accoglimento ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento sulle procedure di cui all'allegato A alla delibera n.353/19/CONS s.m.i, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione che lo stesso, con delega a rappresentarlo, ha fatto ricorso all'assistenza qualificata dell'associazione Unione dei Consumatori.

DELIBERA

1. TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 09.05.2019 con il GU14/120386/2019, è tenuta, nei termini di cui in motivazione, a corrispondere al sig. Costa Guido:

- a) la somma di € 300,00 per mancata risposta a reclamo ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS;
- b) la somma di € 50,00 per le spese di procedura e disagi subiti ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento sulle procedure di cui all'allegato A alla delibera n.353/19/CONS s.m.i;
- c) la somma di euro 1.506,00 a titolo d'indennizzo per sospensione servizio fibra calcolato ai sensi di quanto previsto all'art.6 comma 1 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS s.m.i;
- d) la somma di euro 1200,00 calcolato ex art. 5 comma 1 del sopra citato Regolamento indennizzi.

2. .Altresì, la convenuta è tenuta a rimborsare e/o stornare gli importi fatturati, nei termini di cui in motivazione, nel periodo dei disservizi oggetto della controversia in argomento ed al fine di regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, è tenuta a ritirare, a propria cura e spese la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata.

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.

Palermo, 26/04/2021

IL PRESIDENTE

