

DELIBERA N. 16/2024

**VINCENZO LEO / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/384432/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/2/2024;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di VINCENZO LEO del 27/01/2021 acquisita con protocollo n. 0043172 del 27/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell’attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;



VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e linea dati, rappresenta: "Telecom eseguì, nell'inverno del 2019, l'attivazione della linea 09*****97 su ordine del Tribunale di Taranto che aveva riconosciuto il diritto dell'istante di vedersi allacciato alla linea telefonica per la linea voce ed internet presso lo stabilimento balneare gestito dal ricorrente e denominato "lido Conce del Sole". Tale attivazione fu eseguita con ponte radio, su autonoma iniziativa di TIM, in quanto la stessa azienda non intendeva eseguire l'allaccio alla comune linea RTG. La qualità del segnale è davvero scadente e non rende possibile fornire ai clienti dello stabilimento balneare i servizi che l'istante aveva il desiderio e il diritto di fornire. In data 7 Luglio 2020 la linea smise di funzionare del tutto. Fu aperto reclamo TT 0054162248 del 7.7.2020. A seguito di GU5 e di provvedimento temporaneo, la linea fu riattivata in data 30.10.2020. Inoltre, poichè il ricorrente aveva accettato l'offerta TIM ad € 24,90 mensili, mentre il contratto "TIM Internet&Voce FWA" è stato attivato, si ripete, su autonoma iniziativa di TIM e per il suo esclusivo interesse, con reclamo del 22.6.2020 l'utente ha contestato la fattura n°8S00123786 non riconoscendo l'applicazione delle condizioni contrattuali applicate e mai accettate dall'istante, pari ad € 70 mensili. Con reclamo del 22.6.2020 furono inutilmente contestate le condizioni contrattuali pattuite." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo per disservizio dal 7.7.2020 al 30.10.2020 pari alla metà del canone mensile per ogni giorno come da carta servizi TIM o, in subordine, come da delibera indennizzi euro 4.025,00; II) si chiede allaccio adsl con RTG 3; III) applicazione del canone concordato di euro 29,00 mensili con storno della maggior somma fatturata; IV) Indennizzo per omessa risposta a reclamo del 22.6.2020, euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 25/05/2021, oltre il termine dei 45 giorni assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 29/01/2021. Poiché detto termine è da considerarsi perentorio, in quanto necessario ai fini dell'esercizio del diritto di difesa di controparte, la memoria è da considerarsi irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'Allegato B alla del. n. 358/22/CONS e pertanto inutilizzabile in sede istruttoria (con ogni conseguenza in tema di mancata contestazione). Applicabile al caso di specie è l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR per cui, comunque, la documentazione allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito riportati. Con riferimento alla richiesta sub I), dal corredo probatorio agli atti risulta incontestato che l'istante, titolare dell'utenza telefonica n 0*****97, abbia riscontrato problemi di malfunzionamento della linea a partire dal mese di luglio 2020, e abbia altresì proposto istanza GU5 (GU5/303784/2020). In



particolare, nel caso di specie, va rilevato che l'interruzione dei servizi voce e dati si è verificata dal giorno 07/07/2020 al giorno 30/10/2020, così come risulta dal fascicolo del provvedimento temporaneo e dal retro-cartellino di guasto allegato dall'operatore. Alla luce di quanto sopra esposto, può riconoscersi, in favore dell'istante e a carico di TIM S.p.A., l'indennizzo per l'interruzione del servizio voce e dati, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS. In considerazione della mancata allegazione del contratto, rilevato che le fatture allegate in atti si riferiscono a periodi diversi rispetto a quello interessato dal disservizio e che recano importi relativi al canone differenti, nell'impossibilità, dunque, di stabilire con esattezza, sulla base della documentazione agli atti, l'importo dei canoni mensili, non può riconoscersi la misura d'indennizzo contrattualmente prevista; si provvederà, di conseguenza ad applicare i criteri di quantificazione indicati dal Regolamento Indennizzi. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si considera il periodo, calcolato dal secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione (o terzo in caso di cadenza festiva), così come previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore, e fino alla data di fine disservizio. Data la misura dell'indennizzo, pari ad euro 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento, prevista dall'art. 6, comma 1, del predetto Regolamento, considerato che trattasi di utenza business, considerato l'arco temporale indennizzabile di complessivi n. 113 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo totale di euro 2.712,00. Con riferimento alla richiesta sub II), detta richiesta non rientra nell'ambito delle questioni passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento. La determinazione dell'oggetto del contratto, con fissazione dei corrispettivi per i servizi erogati, così come le modalità di esecuzione dello stesso e le richieste di modifica contrattuale, nei limiti del rispetto della normativa di settore, è appannaggio della libertà negoziale delle parti, con la conseguenza che questo Corecom non può sostituirsi ai contraenti nell'individuazione del sinallagma e delle obbligazioni secondarie, né può ordinare il ripristino di prestazioni e/o servizi contrattualmente richiesti dall'utente. In merito alla richiesta sub III) si osserva quanto segue. L'istante deduce di aver accettato l'offerta TIM di euro 24,90 mensili, e che Tim, di propria iniziativa, gli ha attivato invece il contratto "TIM Internet&Voce FWA". In ragione di tanto, con reclamo del 22.6.2020, contestava le condizioni contrattuali applicate in quanto mai accettate, segnatamente la fatt. n°8S00123786 del 11.05.2020, chiedendo l'applicazione del canone concordato di euro 29,00 mensili. Sul punto, deve rilevarsi che la richiesta in esame risulta generica, non essendo congruamente circostanziata rispetto all'individuazione del periodo utile alla quantificazione del rimborso richiesto. L'utente, inoltre, non allega alcuna documentazione dalla quale possa evincersi che vi sia stata fatturazione difforme rispetto a quanto pattuito. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Con riferimento alla richiesta sub. IV) la stessa risulta inammissibile in quanto la richiesta in esame rappresenta domanda nuova, giacché non formulata nell'istanza di conciliazione. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione.



DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, TIM SPA (KENA MOBILE), è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, a mezzo assegno circolare, l'importo di 2.712,00 (duemilasettecentododici/00) euro a titolo di indennizzo ex artt. 6 e 13, comma 3, di cui all'allegato A delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo.

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.

Bari, 28 febbraio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco

La Presidente
Dott.ssa Lorena Sfracino