

DELIBERA N. 14/2022

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/424144/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 28/03/2022;

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 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;

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 XX del 13/05/2021 acquisita con protocollo n. XX del 13/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione ai contratti cod. cliente n. XX e n. XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) i servizi voce e dati sono risultati malfunzionanti per un lungo periodo, con difficoltà nella ricezione telefonica ed interruzioni anche per lunghi periodi;
- b) nonostante il fax dell'ottobre 2019 e gli interventi dei tecnici, il problema non è stato risolto;
- c) l'operatore consigliava anche di spegnere e riavviare l'apparato; così facendo, il servizio funzionava per alcune ore e poi si interrompeva di nuovo;
- d) il gestore prometteva sempre la pronta risoluzione dei disservizi, tuttavia i problemi non sono stati risolti ed il servizio continuava ad essere discontinuo;
- e) per questi motivi, ha deciso di cambiare operatore ma, nonostante ciò, il gestore non ha lavorato la richiesta di cessazione ed ha addebitato costi di recesso.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto in esenzione costi;
- II) storno dell'insoluto;
- III) indennizzo per il disservizio;
- IV) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- V) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) l'istante era titolare del contratto n. XX, composto da 22 linee, di cui 6 sono cessate per MNP a maggio 2020, 1 è cessata il 26-6-2020, 1 è cessata il 16-7-2020, 1 è cessata il 10-9-2020, 1 è cessata il 15-10-2020, 2 sono cessate il 5-11-2020; altre 10 linee sono cessate per morosità a febbraio 2021;
- 2) era anche titolare del contratto n. XX, composto da 4 linee, cessate per morosità in data 24-2-2021;
- 3) non sono presenti reclami di alcun tipo da parte dell'utente in merito a quanto lamentato nel GU14 per la presunta mancanza copertura di rete, in merito alla quale, peraltro, si evidenzia l'assoluta genericità del periodo di inizio del presunto disservizio;
- 4) circa la telefonia mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta dell'operatore,

consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento;

5) i costi connessi al recesso sono stati correttamente addebitati tenuto conto dell'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del vincolo contrattuale di 24 mesi, e riguardano solo il contratto n. XX, mentre per il contratto n. XX non sono stati addebitati, essendo le linee state cessate per morosità;

6) i costi addebitati risultano conformi a quanto previsto dall'articolo 13 comma 2 delle Condizioni generali di contratto.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione di inammissibilità dell'istanza, sollevata dal gestore nel corso dell'udienza di discussione del 18 gennaio 2022, in base al fatto che la società è in regime di concordato preventivo. A questo proposito si evidenzia infatti che, mancando nel concordato preventivo una norma "analoga a quella dettata dall'art. 43 L. Fall., il debitore in ogni caso mantiene, (oltre che la proprietà dei beni), anche la legittimazione processuale" (Corte di Cassazione, Sezione Civile V, ordinanza n. 27277 del 29 maggio 2019).

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

In ordine al lamentato malfunzionamento, l'unico reclamo presente in atti è il fax dell'1 ottobre 2019, nel quale l'istante lamenta la scarsa copertura di rete, in particolare nei propri uffici. A questo proposito, per costante orientamento dell'Autorità, in caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento (Agcom, delibera n. 92/15/CIR). Infatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona d'uso corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

La richiesta di storno può essere parzialmente accolta, secondo quanto di seguito precisato.

Risulta agli atti un fax, trasmesso dall'istante al gestore il 22 dicembre 2019, non contestato, nel quale il cliente chiede all'operatore la cessazione "di tutti i contratti sotto la propria partita iva". Come noto, il c.d. "Decreto Bersani" prevede che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, (...) non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" (articolo 1, comma 3).

Pertanto, tenuto conto del fatto che il gestore non ha avanzato alcuna contestazione in ordine alla sopra menzionata richiesta di disdetta, considerato che, in virtù della sopra richiamata norma, il contratto avrebbe dovuto essere cessato entro il 21 gennaio 2020, spetta all'istante lo storno dei canoni addebitati successivamente al 21 gennaio 2020, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Per quanto concerne i costi di recesso, va precisato che l'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17 ha inserito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter il quale, oltre a stabilire il limite di durata di 24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta.

In relazione a tanto, tenuto conto del fatto che il gestore non ha provato che tale proporzione sia stata rispettata, la somma riferita al recesso va stornata/rimborsata e ricalcolata in considerazione della durata effettiva del contratto, tenendo conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante (in questo senso, ex multis, Agcom, delibera n. 159/18/CIR; n. 125/18/CIR).

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo merita accoglimento, atteso che non risultano risposte al reclamo dell'1 ottobre 2019. Pertanto, tenuto conto dei 30 giorni liberi a favore di Tim per rispondere ai reclami, in base ai criteri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di euro 300 (trecento).

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.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XX X, via X, 3 - X X, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare i canoni addebitati successivamente al 21 gennaio 2020, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa;
- stornare/rimborsare i costi connessi al recesso e ricalcolarli in considerazione della durata effettiva del contratto, tenendo conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere 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 della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

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, 28 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairolì