

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 17/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 6 del 29 giugno 2022

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Tim S.p.A. (Kena Mobile) GU14/508280/2022

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

## IL COMITATO

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. 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 la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTO l’Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017 e da ultimo prorogato fino al 31/12/2022 con delibera 374/21/CONS del 18 novembre 2021;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l’art.5, c.1, lett. e) sulla “definizione delle controversie, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021”;

VISTA l’istanza del sig. ██████████ acquisita con protocollo n. 0086793 dell’11.03.2022;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

## **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, in data 01.08.2019, avanzava nei confronti di Tim la richiesta di trasloco della propria utenza fissa e dati da un'abitazione all'altra dello stesso Comune con la previsione di consegna di un nuovo modem che non riceve ma viene comunque addebitato mensilmente in fattura; tuttavia il trasloco si perfeziona solamente per la linea dati il 23.08.2019 che poi smette di funzionare in data 13.09.2021.

Nonostante innumerevoli segnalazioni, solo a seguito della richiesta di riattivazione con urgenza (istanza GU5), presentata in data 22.10.2021, le linee dati e voce vengono ripristinate in data 23.10.2021.

Sulla base di tali premesse l'istante chiede:

- 1) gli indennizzi per il ritardo del trasloco della linea voce dal 1° agosto 2019 fino al 23.10.2021 quantificati in euro 6.030;00.-
- 2) gli indennizzi per assenza di linea dati dal 13 settembre 2021 fino al 23.10.2021 quantificati in € 240;
- 3) gli indennizzi per la mancata risposta ai reclami;
- 4) lo storno e il rimborso delle rate modem in fattura e delle fatture emesse durante il disservizio.

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

L'operatore costituitosi con memoria difensiva n. 0133069 del 21.04.2022 rileva che la richiesta di trasloco della linea dell'utente del 01.08.2019, con contestuale cambio di tecnologia da fibra ad adsl è stata tempestivamente espletata per entrambi i servizi voce e dati in data 13.08.2019, tanto che il servizio voce è correttamente migrato ad agosto 2019 ma sospeso per morosità (cfr fattura settembre 2019) a seguito dei numerosi solleciti di pagamento inoltrati a partire dal mese di maggio 2019 per il mancato o tardivo pagamento delle fatture emesse dal mese di marzo 2019. Dunque, nel rispetto di quanto statuito nell'art. 20 delle Condizioni Generali di abbonamento, il servizio è stato legittimamente sospeso per morosità dell'utente e la richiesta di indennizzo per assenza del servizio e quella di storno/rimborso delle somme fatturate devono essere rigettate. Contesta, altresì, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in assenza dell'allegazione di segnalazioni o altra missiva inoltrata all'operatore.

Alla luce di quanto esposto, Tim S.p.A., stante la correttezza del proprio operato, si ritiene esente da qualsivoglia responsabilità.

### **Controdeduzioni dell'istante alla memoria difensiva dell'operatore convenuto.**

Con successiva memoria di replica del 18.05.2022 a quella avversaria, l'istante contesta le deduzioni avversarie deducendo che a fronte di una richiesta di trasloco del 01.08.2019, l'effettiva riattivazione di entrambi i servizi si è realizzata solo il 23/10/2021 a seguito del deposito dell'istanza GU5. Sulla fatturazione emessa dall'operatore rileva che la stessa non rappresenta un elemento probatorio sulla reale attivazione e/funzionalità dei servizi fatturati né ha rilievo sull'effettivo avvenuto trasloco. Precisa che il riconoscimento degli indennizzi per la fattispecie di ritardo nel trasloco dei servizi non è contemplato nell'art. 13, comma 1, del Regolamento indennizzi e come tale non necessita della presentazione del reclamo da parte dell'utente.

L'operatore a fondamento dei propri assunti non ha provveduto a depositare agli atti il report relativo alle eventuali connessioni e/o utilizzo della linea voce relativa all'utenza oggetto di contestazione. In assenza dell'erogazione del servizio, in ogni caso, le fatture emesse in costanza di disservizio sono illegittime e vanno conseguentemente stornate. Da ultimo, contrariamente a quanto sostenuto da Tim sulla sospensione della linea, rileva che la connessione dati è stata effettivamente traslocata al contrario di quella voce.

### 3. Motivazione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile e meritevole di parziale accoglimento.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 01.08.2019 effettuava una richiesta di trasloco della propria utenza fissa (con servizi voce e dati) da un'abitazione all'altra dello stesso Comune, con contestuale cambio di tecnologia da fibra ad adsl. La convenuta, tuttavia, ha asserito che detto trasloco veniva eseguito tempestivamente tanto che entrambi i servizi risultavano attivi dal 13.08.2019 così come contabilizzati nella fattura settembre 2019 n. RD [REDACTED] 40 del 06.09.2019, ma il servizio voce veniva sospeso per morosità a seguito del mancato pagamento delle fatture a partire dal mese di marzo 2019, come indicato negli allegati solleciti di pagamento. Circostanza questa contestata dall'istante in quanto la linea dati era stata effettivamente traslocata e funzionava in data 23.08.2019 mentre quella di fonia appena in data 23.10.2021 a seguito dell'attivazione della procedura d'urgenza (GU5/468377/2021) promossa in data 22.10.2021 e volta a ottenere, oltre alla funzionalità della fonia anche il ripristino della connessione dati successivamente interrotta in data 13.09.2021.

Spettava, dunque, all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dar seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti o di provare che lo stesso era stato determinato da circostanze allo stesso non imputabili, quale l'asserita morosità dell'utente a sostegno della quale l'operatore si è limitato a produrre dei meri solleciti di pagamento e non, come indicato nell'art. 20 delle CGC, il preavviso, con raccomandata con ricevuta di ritorno o con altra forma equipollente, di sospensione dell'utenza che avrebbe legittimato la correttezza del suo operato. Tuttavia a fronte del lamentato disservizio l'utente, non ha dimostrato di aver inviato le opportune segnalazioni/reclami e solo in data 22.10.2021, in assenza anche della connessione dati dal 13.09.2021, ha attivato la procedura d'urgenza volta a ottenere la funzionalità di entrambi i servizi, avvenuta in data 23.10.2021 per la fonia e in data 27.10.2021 per la connessione dati (cfr comunicazioni Tim del 03.11.21 e 27.10.21 nella procedura GU5).

Atteso che l'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi esclude gli indennizzi previsti dal regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, la richiesta formulata sub 1) e non è meritevole di accoglimento.

Parimenti non accoglibile è la richiesta sub 2) di indennizzo per l'interruzione del servizio adsl in quanto seppur risulta appurato tale disservizio per il periodo dal 13.09.2021 al 27.10.2021, data in cui viene confermato dall'istante il ripristino della connettività, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi il relativo calcolo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente che tuttavia, a fronte anche della contestazione della convenuta di non aver ricevuto alcuna segnalazione, si è limitato a produrre uno screen shot non riconducibile al lamentato disservizio.

Per le motivazioni di cui sopra, anche la richiesta sub 3) di indennizzo di mancata risposta al reclamo deve essere rigettata.

Da ultimo la richiesta formulata sub 4) volta ad ottenere lo storno/rimborso delle rate modem non consegnato e le fatture emesse durante il periodo di disservizio è accoglibile nei seguenti termini.

Non essendo stata fornita dall'operatore la prova dell'effettiva consegna del modem all'istante, quest'ultimo ha diritto al rimborso/storno delle rate del modem fino alla sua effettiva consegna.

Posto, inoltre, che l'istante ha sottoscritto l'offerta commerciale "Tim Super Adsl" comprendente in un unico abbonamento il servizio voce e dati oltre i servizi aggiuntivi gratuiti (Opzione Safeweb Plus e Tim Vision) e successivamente quelli a pagamento per "Tim Vision" e il relativo noleggio del decoder Tim Vision e Tim Vision Box, è ragionevole, riconoscere all'istante il rimborso/storno dell'abbonamento e i relativi servizi di cui sopra, fruibili solo con connessione internet, per i periodi dal 13.08.2019 al 22.08.2019 (giorno antecedente l'effettiva attivazione del trasloco) e dal 13.09.2021 al 26.10.2021 (ultimo giorno di disservizio dell'adsl) per assenza del servizio di connettività.

Tanto premesso in fatto e in diritto

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

accoglie parzialmente l'istanza avanzata dall'istante nei confronti di Tim S.p.A. (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa

La società Tim S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente al contratto intestato all'istante mediante il rimborso /storno delle rate del modem fino alla sua effettiva consegna e dell'abbonamento Tim Super Adsl, con i servizi aggiuntivi indicati in motivazione e non fruibili per mancata connessione internet, per i periodi dal 13.08.2019 al 22.08.2019 (giorno antecedente l'effettiva attivazione del trasloco) e dal 13.09.2021 al 26.10.2021 (ultimo giorno di disservizio dell'adsl) per assenza del servizio di connettività.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

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 siti web del Co.Re.Com e dell'Autorità.

Il direttore  
del Servizio Organi di garanzia  
Roberta Sartor

Il presidente  
Mario Trampus

*Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.*