

DELIBERA N. 53/2021

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/354939/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 29/09/2021;

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 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 XXX del 18/11/2020 acquisita con protocollo n. XX del 18/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari n. X, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) fin dal 2018 l'utenza ha avuto problemi di connessione;
- b) i reclami al servizio clienti non hanno sortito effetti e nemmeno la sostituzione dell'apparato ha determinato la soluzione della problematica;
- c) la richiesta di disdetta non è stata gestita e pertanto decideva di chiedere il passaggio ad altro operatore;
- d) in conseguenza di ciò, il gestore addebitava costi di recesso, illegittimi in quanto il medesimo non ha provato di aver fornito il servizio in maniera continuativa e regolare, né ha provato la sussistenza di cause esimenti da responsabilità;
- e) la fatturazione è proseguita anche dopo la cessazione del contratto, ed in particolare la fattura n. X contiene addebiti per "doppia manutenzione" che non si sa cosa sia.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la cessazione del contratto;
- II) lo storno dell'insoluto fino alla fine del ciclo di fatturazione;
- III) rimborso dei canoni riferiti all'assistenza sinora pagati;
- IV) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- V) indennizzo per il disservizio.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) l'istante aveva sottoscritto con TIM il contratto n. X avente ad oggetto la numerazione mobile n. X;
- 2) la copertura del mobile è garantita unicamente outdoor, pertanto non è previsto indennizzo se se il cliente utilizza la numerazione in una zona/locale dove la copertura non è tale da garantire un servizio sufficiente;
- 3) le variabili a cui è sottoposta la copertura di rete mobile non sono infatti verificabili, soprattutto in mancanza di presupposti tali da poter porre in essere tutte le possibili verifiche tecniche e non;
- 4) si evidenzia sin d'ora che mai alcun reclamo per malfunzionamento è stato inviato, né controparte produce alcunchè;

5) l'unico reclamo ricevuto riguarda i costi di assistenza tecnica, erroneamente addebitati due volte, già rimborsati da parte di TIM, come da lettera di risposta al reclamo;

6) la linea risulta migrata ad OLO in data 03.09.2019 ed i costi addebitati sono conformi a quanto contrattualmente previsto;

7) non sono presenti reclami di contestazione delle fatture.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha evidenziato che le problematiche si presentavano sia indoor che outdoor e ribadisce quanto già dichiarato nei precedenti scritti, confermando le proprie richieste.

A fini di integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento, con nota del 1 luglio 2021, chiedeva al gestore di depositare copia delle schermate dei gestionali in uso utili ad individuare la data esatta del passaggio della numerazione dedotta in controversia ad altro operatore. La richiesta non veniva riscontrata.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione alla richiesta di cessazione del contratto, essendo pacifico che la numerazione dedotta in controversia è migrata ad altro operatore nell'anno 2019.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito riportati.

Per quanto concerne la richiesta di storno dell'insoluto, è necessario distinguere fra le diverse voci di addebito.

Per quanto concerne i costi connessi alla cessazione del contratto, in via generale, va evidenziato 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, si evidenzia che il contratto è datato 15 marzo 2018 e che la cessazione è avvenuta il 3 settembre 2019 (data indicata da Tim nella propria memoria difensiva) per passaggio ad altro operatore. Poiché il gestore non ha provato che l'addebito di cui è questione è stato calcolato tenendo conto dei detto parametri, la somma riferita al recesso di cui alla fattura n. X del 15 novembre 2019, voce "corrispettivi per recesso servizi opz", 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 regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante (in questo senso, ex multis, Agcom, delibera n. 159/18/CIR; n. 125/18/CIR).

Per quanto concerne il costo riferito al servizio di assistenza/manutenzione degli apparati si evidenzia quanto segue.

Già nel fax di reclamo del 31 ottobre 2018 le somme riferite al servizio sopra riportato venivano contestate, e la contestazione è stata reiterata nel reclamo del 12 ottobre 2019. Poiché il gestore non ha provato la debenza delle somme sopra indicate, si ritiene che l'istante abbia diritto allo storno/rimborso delle stesse, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente. L'eventuale rimborso dovrà avvenire al netto di quanto già eventualmente riconosciuto, allo stesso titolo, da Tim.

Per quanto concerne invece le richieste di rimborso e di indennizzo connesse al disservizio, emerge che il cliente ha lamentato genericamente “disservizi di rete” (fax del 31 ottobre 2018) e problemi di connessione (formulario GU14). Come noto, 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 dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Queste considerazioni, unitamente al fatto che, tra l'altro, non è stato nemmeno circoscritto con esattezza il periodo interessato dalla problematica, determinano il rigetto della richiesta di indennizzo per disservizio e di storno della fatturazione a causa del lamentato disservizio.

Le somme riferite ai canoni o all'acquisto del terminale non risultano contestate.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, atteso che non si ravvisano risposte da parte del gestore al fax del 31 ottobre 2018.

Pertanto, tenuto conto dei trenta giorni liberi a favore del gestore per fornire riscontro, e del fatto che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si è tenuta il 17 novembre 2020, spetta all'istante, in base ai parametri di cui all'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.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XX, via Xx, x/A – x
Perugia, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Tim SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), 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, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli