

**DELIBERA N. 13/2022**

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/149408/2019)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata 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 l’istanza di [REDACTED] del 15/07/2019 acquisita con protocollo n. 0309932 del 15/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La signora [REDACTED], quale titolare di un contratto con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa avente n. [REDACTED] per i servizi Voce e dati, con formulario UG 60896 del 2018, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando di aver subito una sospensione amministrativa per mancato pagamento di alcune fatture, che si assumevano mai ricevute dall’istante.

L’utente, infatti, precisava di esser stata costretta a sollecitare l’operatore all’invio dei giustificati contabili, onde procedere alla loro liquidazione, circostanza avvenuta solo a seguito della sospensione del servizio, tanto da dover pagare l’intero importo mediante portale Lottomatica.

La signora [REDACTED], poi, rappresentava di non aver usufruito dei servizi contrattualmente previsti dal 28.11.2018 sino al 18.02.2019, a seguito di un guasto alla linea tanto da richiedere l’intervento del tecnico, mai inviato dall’operatore. Tale circostanza costringeva l’utente a depositare un formulario GU5, a seguito del quale venne immediatamente risolta la problematica riscontrata in data 18.02.2019. All’udienza di conciliazione svoltasi il 30.04.19 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto verbale di mancato accordo per mancata adesione delle parti, con proposta dell’operatore di un indennizzo di euro 100,00 e l’azzeramento della fattura 1 bis 2019 di euro 105,88.

Pertanto, in data 15.07.2019, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata. Nella predetta istanza di definizione, la sig.ra [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) l'indennizzo per il disservizio sulla linea voce e dati a far data dal 28.11.2018 sino al 18.02.2019 per complessivi euro 984,20;
- ii) lo storno di tutte le fatture relative al periodo di mancata fruizione del servizio.

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

L'Operatore TIM S.p.A., faceva pervenire la memoria difensiva datata 17.10.19, nella quale rappresentava l'insussistenza di responsabilità contrattuali riconducibili all'operatore, avendo l'utente omesso i pagamenti dei conti telefonici prodotti e sussistendo una debitoria residua, ossia relativa ai mesi di novembre e dicembre 2018 e gennaio 2019, pari ad euro 155,93.

Evidenziava, infine, che l'utente formalizzava tre sole richieste telefoniche di disservizio, esibendone i relativi retro cartellini TT, tutti conclusi entro i termini previsti dall'art. 15 C.G.A. in virtù del quale "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione", esibendo altresì l'estratto dei conti telefonici. Di conseguenza, la TIM in detta memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, stante anche l'assenza di ulteriori elementi probanti e circostanziati, forniti dall'utente.

## **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.

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione amministrativa dell'utenza n. [REDACTED], senza che ve ne fossero i presupposti, con successiva prosecuzione della fatturazione nonostante la segnalazione di un guasto dal 28.11.2018 sino al 18.02.2019, tanto da costringerlo al deposito di un formulario GU5 per l'immediato ripristino. Per quanto concerne la problematica riferita all'assenza di linea nel periodo dal 28.11.2018 sino al 18.02.2019, come riconosciuto candidamente dall'Operatore, si osserva preliminarmente che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) sia l'obbligo di fornire i servizi in capo agli operatori "in modo regolare, continuo e senza interruzioni".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi

tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: “1. Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.”

Nella fattispecie in esame l’utente asserisce di aver subito la sospensione della propria linea senza preavviso in data 28.11.2018. L’Operatore riconosce la sospensione dal 28.8.2018 sino al 6.9.2018 e dal 8.1.2019 sino al 12.01.2019. L’utente inoltre asserisce inoltre che tale sospensione sarebbe illegittima in quanto effettuata sulla base di insoluto riferito a fatturazione mai ricevuta. La TIM S.p.a. però produce la schermata di disabilitazione della fatturazione cartacea, così come richiesto dal cliente in data 15.02.2020, confutando la versione offerta dall’istante. L’utente inoltre deposita i cedolini di pagamento relativi alla fattura di euro 51,37 con scadenza al 17.9.2018 e pagata il 6.10.2018; alla fattura di euro 65,21 con scadenza al 8.10.2018 e pagata in data 8.11.2018 ed infine della fattura di euro 64,18 con scadenza del 8.11.2018 e pagamento del 21.11.2018.

Detti pagamenti, sempre effettuati con ritardo, attestano comunque un comportamento negligente dell’utente, che tuttavia deve sempre essere edotto della sospensione amministrativa in aderenza alla specifica previsione innanzi citata. Per detta sospensione amministrativa però l’utente non ha formulato alcuna richiesta indennitaria.

Giungendo quindi alla richiesta sub i) risulta dai retrocartellini depositati dall’Operatore la segnalazione di un guasto che quest’ultimo qualifica come di competenza Telecom e per il quale offre assistenza a pagamento. Non viene inoltre da quest’ultimo disconosciuto il procedimento di urgenza promosso dinanzi a questo Organismo dall’utente per il ripristino della linea.

La responsabilità dell’operatore, come si è detto, è esclusa se l’inadempimento è dovuto a causa non imputabile all’operatore e nell’ipotesi di forza maggiore. Non è invece esclusa se il guasto, pur di particolare complessità, non viene tempestivamente riparato. L’operatore, tuttavia, quanto alla prima richiesta dell’utente non ha prodotto alcun elemento che dimostri la particolare complessità del guasto, tanto meno la forza maggiore, ovvero l’effettiva imputabilità dello stesso ad altro soggetto giuridico.

In proposito si esclude che il retrocartellino, in quanto documento proveniente dall'operatore, possa essere di per sé idoneo a provare quanto affermato dallo stesso in ordine all'esistenza di una causa di forza maggiore o di un guasto imputabile a terzi (sul valore probatorio del retrocartellino si veda, ad esempio, la recente sentenza del TAR Lazio, sezione Terza Ter, 4 maggio 2021, n. 5201/2021). Si osserva che tale circostanza viene meramente asserita dall'operatore ed agli atti non risulta alcun documento, ad esempio una richiesta per effettuare i lavori necessari a Telecom.

Non risulta quindi provato dagli atti che l'operatore versa l'effettiva tempestiva volontà di procedere alla riparazione del guasto, come previsto dalle condizioni di contratto sopra citate.

Ricorre pertanto nella fattispecie un'ipotesi di malfunzionamento del servizio di cui all'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi, in virtù del quale "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". Il disservizio, in base alle risultanze istruttorie, si è verificato dal 28.11.2018 sino al 18.02.2019, data di risoluzione della problematica a seguito di formulario GU5, così per 82 giorni, spettando un indennizzo per interruzione completa del servizio Voce e Dati pari ad € 984,00 (492,00 per ciascun servizio contrattualmente previsto).

Per quanto innanzi esposto infine risulta parimenti accoglibile la richiesta sub ii) relativa alla richiesta di storno delle fatture emesse nel periodo di assoluta assenza dei servizi 28.11.2018 sino al 18.02.2019. Nulla sulle spese di procedura in quanto non richieste dall'istante.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento dell'istanza avanzata in data 15.07.2019 dalla signora [REDACTED] vs Tim S.p.A., l'Operatore è tenuto a:

- a) corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario intestato, la somma di euro 984,00 (novecentottantaquattro,00) ex art. 6 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- b) regolarizzazione la posizione amministrativo-contabile mediante lo storno/rimborso delle somme fatturate a carico dell'istante nel periodo intercorrente tra le date del 28.11.2018 sino al 18.02.2019.

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.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

