



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/645763/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 20/11/2023 acquisita con protocollo n. 02XXX0 del 20/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 20/11/2023; l’udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. “In data 21.11.2022 sottoscrivevo digitalmente contratto indicando come indirizzo "Via XXXXX n.41 XXXXX" e chiedendo la domiciliazione delle bollette inserendo tutti i dati richiesti. Alla prima sospensione del servizio, dopo lunghissime attese telefoniche, ho scoperto con sommo stupore di risultare moroso perchè non avevano attivato la domiciliazione bancaria come richiesto; alla mia eccezione di non aver ricevuto alcuna fattura o sollecito postale, scopro altresì che erano state sì inviate, ma al numero civico XXX

(e non XXX come indicato in contratto), quindi io non avevo ricevuto nulla. Ho dovuto sopportare i disagi dovuti alla sospensione del servizio, perchè loro avevano errato nell'inserire il numero civico della fornitura. Ho altresì dovuto precipitarmi ad effettuare un bonifico ed attendere a causa di un loro errore. Mi hanno comunque assicurato che avrebbero provveduto ad effettuare la domiciliazione dopo aver anche corretto il numero civico allineandolo con quello dal sottoscritto indicato in contratto. Successivamente, ho continuato a ricevere fatture da dover pagare con pagopa (altre seccature evitabili sol che si fossero attenuti al contratto). Successivamente ho ricevuto una fattura per l'importo di € 125,22 non previsti contrattualmente e dopo numerose telefonate, lamentele da parte mia e interminabili attese, più volte mi hanno assicurato che avrebbero annullato la fattura (l'importo non era dovuto perchè io avevo richiesto la domiciliazione sin dalla sottoscrizione del contratto); non solo la fattura non è stata annullata, ma addirittura in data 13/10/2023 nuovamente mi è stata sospesa la linea voce e dati con enorme e gravissimo disagio in quanto dovevo depositare un atto telematicamente e il computer fisso abilitato alla lettura della chiavetta elettronica si collega solo tramite cavo ad internet. Altre numerose telefonate con il call center e interminabili attese a causa di un ennesimo loro errore. ci sono voluti alcuni...". Ciò premesso, l'istante dichiara di volere procedere giudizialmente e richiedere i danni per inadempimento da parte di TIM. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.000. Con memoria di replica del 24/01/2024, l'istante eccepisce quanto di seguito. Contesta il contenuto della memoria di TIM, compresa la documentazione ivi prodotta, riportandosi invece a quanto dedotto e richiesto, insistendo per l'accoglimento.

Costitutosi con memoria del 02/01/2024, l'operatore eccepisce quanto di seguito. Costitutosi con memoria del 02/01/2024, l'operatore eccepisce quanto di seguito. La domiciliazione bancaria non risulta esser stata attivata perché l'istante ha fornito una documentazione incompleta (allegata comunicazione in data 13/09/2023), in più l'iban indicato risultava errato. La sospensione del 10/05/2023 si è protratta per un solo giorno. La linea infatti è stata riattivata l'11 maggio dopo il pagamento delle prime tre fatture che ad oggi risultano recapitate. Il disservizio di ottobre (11/10/2023) è riferibile al mancato pagamento della fattura insoluta n.8H0XXXX044 di € 125,22, contenente l'addebito anticipo conversazioni che sarà rimborsato all'istante una volta che partirà il RID, ragion per cui non potrà essere stornata. La linea è stata riattivata il 16/10/2023. Le fatture emesse dall'11/05/2023 riportano l'anagrafica corretta, con indirizzo civico 41. Tutto ciò premesso, TIM chiede, previa conferma del proprio operato, il rigetto integrale delle domande avversarie.

In primis, è necessario precisare che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in data 24/01/2024, in fase di repliche, poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata, esclusivamente, come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS, "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica."). Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa. Ciò premesso, secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ebbene, la richiesta avanzata dall'istante può, in effetti, essere accolta se interpretata quale richiesta d'indennizzo ex art. 5 ("Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio"), comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), ai sensi del quale "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.". TIM riferisce in memoria che: - la sospensione del 10/05/2023 si è protratta per un solo giorno; la linea infatti è stata riattivata l'11 maggio dopo il pagamento delle prime tre fatture che ad oggi risultano recapitate; - il disservizio di ottobre (11/10/2023) è riferibile al mancato pagamento della fattura insoluta n.8H0XXXX044 di € 125,22 (...); la linea è stata

riattivata il 16/10/2023. Peraltro, rispetto ad entrambi i periodi richiamati (in merito ai quali l'istante non ha eccepito alcunchè), TIM non risulta agli atti avere provveduto ad informare l'istante, con congruo preavviso, circa l'imminente sospensione, così come invece avrebbe dovuto, il che fonda il diritto dell'istante al riconoscimento del relativo indennizzo. La richiesta è, in particolare, accolta, rispetto al primo periodo, dal giorno 10/05/2023 (data di sospensione dei servizi) al giorno 11/05/2023 (data di riattivazione degli stessi) e, rispetto al secondo periodo, dal giorno 11/10/2023 (data di nuova sospensione dei servizi) al giorno 16/10/2023 (data di riattivazione degli stessi). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 8 complessivi), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 240,00 (duecentoquaranta/00), a norma dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 7,50 pro die x 2 (linea voce e dati) x 2 (utenza affari)). Non sono emerse ulteriori fattispecie di disservizio suscettibili di indennizzo.

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/11/2023, è tenuta a Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 240,00 (duecentoquaranta/00), a norma dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI