

## DELIBERA N. 9

\*\*\*\*\* / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/114242/2019)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 11/03/2021,

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 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. 296/18/CONS;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la convenzione tra AGCOM e Co.re.com. Sardegna del 27/03/2018, relativa all'esercizio delle funzioni di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\* del 23/04/2019 acquisita con protocollo n. 0177873 del 23/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante afferma di aver stipulato un contratto con l'operatore telefonico TIM spa comprendente il servizio voce e l'ADSL e che quest'ultima non è stata mai attivata nonostante i numerosi reclami al call center.

Pertanto chiede:

1. lo storno dalle fatture del costo relativo appunto all'ADSL in quanto, a suo dire, mai utilizzata e relativo rimborso;
2. il rimborso di somme corrisposte e non dovute in quanto non pattuite contrattualmente;
3. lo storno totale di eventuali insoluti;
4. il recesso in esenzione spese;
5. l'indennizzo e il risarcimento del danno per mancata attivazione del servizio e mancata risposta al reclamo.

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

L'operatore eccepisce:

- a. l'inammissibilità della domanda in quanto volta ad ottenere il risarcimento del danno;
- b. l'infondatezza della domanda in quanto non risulta provata la presentazione del reclamo;
- c. l'esistenza di un solo reclamo presentato il 18 ottobre 2018 per un disservizio risolto il 13 dicembre 2018;
- d. il rigetto della richiesta di cessazione in esenzione spese in quanto le condizioni generali di contratto prevedono dei costi;
- e. il rigetto della richiesta di storno delle fatture in quanto non vengono indicate le voci contestate né vengono prodotte le stesse fatture.

## **3. Motivazione della decisione**

L'istanza è accolta nei limiti di seguito precisati.

In via preliminare, va esaminata l'eccezione, formulata dall'operatore relativa inammissibilità della domanda volta ad ottenere il risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze del Corecom ed è pertanto inammissibile in questa sede, in quanto può essere ordinata soltanto la corresponsione di indennizzi, previsti dal contratto, dalla carta dei servizi, dalle disposizioni normative o da Delibere dell'Autorità. Nondimeno, sotto questo profilo, l'utente non rimane sprovvisto di tutela in quanto potrà agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Inoltre l'inammissibilità è soltanto parziale e non travolge l'intera domanda, come sostiene l'operatore. A tal proposito si osservi, infatti, che, l'istante ha formulato, oltre alla domanda di risarcimento, anche la richiesta di corresponsione dell'indennizzo. Occorre inoltre ricordare che al di là dell'errato "nomen iuris" utilizzato, la domanda, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza, può essere ricondotta nell'alveo di quanto è possibile concedere e dunque interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Nel merito l'istanza è parzialmente fondata. Se è vero che il creditore che agisce per l'adempimento della prestazione deve limitarsi a provare la fonte del suo diritto e ad allegare l'inadempimento è comunque necessario che il debitore sia messo nelle condizioni di conoscere l'esistenza del disservizio. Nel caso di specie non risulta in alcun modo provato il fatto che l'istante abbia presentato dei reclami, i quali non sono neppure allegati agli atti, ad eccezione di quello inoltrato il 18 ottobre 2018 di cui la controparte riconosce l'esistenza. Secondo l'orientamento consolidato di AGCOM la segnalazione del cliente è un elemento indispensabile ai fini della conoscibilità del disservizio e della conseguente imputabilità all'operatore. Pertanto, nel caso di specie, la responsabilità della eventuale mancata attivazione del servizio non può essere addebitata alla Tim. Ne consegue che è priva di fondamento anche la correlata richiesta di storno delle somme addebitate in bolletta in relazione all'ADSL e al modem che costituisce lo strumento di utilizzo (punto 1 dell'istanza). È inammissibile, inoltre, la richiesta di cui al punto 2 dell'istanza in quanto prospettata per la prima volta in fase di definizione, non essendo stata oggetto, quindi, del tentativo obbligatorio di conciliazione. La richiesta di storno di eventuali insoluti è formulata in modo generico e non circostanziato, ed essendo fondata anch'essa sul presupposto della mancata attivazione del servizio ADSL, la cui responsabilità, come detto, non può essere imputata all'operatore, deve essere respinta. Sul medesimo presupposto si basa anche la richiesta di cessazione in esenzione spese, che, peraltro, viene avanzata senza l'indicazione delle somme specificamente contestate e senza la produzione della bolletta nella quale le stesse vengono addebitate. La materia è disciplinata dall'art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento al Servizio telefonico e dall'art. 11 delle condizioni generali di contratto ADSL che prevedono la corresponsione del corrispettivo per il servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta, e il pagamento della somma di 35.18 euro per le spese sostenute dall'operatore per le procedure di cessazione. Tale corrispettivo, peraltro, appare in linea con quanto previsto dall'art. 1, comma 3, del D.L. 1/2007, secondo il quale le spese relative al recesso devono essere commisurate al valore del contratto e giustificate da costi sostenuti dall'operatore per dismettere la linea telefonica. I suddetti costi sono presentati all'Agcom per la verifica e sono pubblicati sui siti web degli operatori. Si rigetta, pertanto, la richiesta di cui al punto 4 dell'istanza. Per quanto riguarda, infine, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si ribadisce quanto in precedenza sostenuto sulla mancata prova dell'inoltro di reclami, fatta eccezione per quello datato 18 ottobre 2018, riconosciuto da controparte, che avrebbe riguardato un guasto risolto in data 13 dicembre 2018. Dai documenti depositati in atti si deduce che si è trattato di una mancata navigazione causata da un disallineamento del modem, che quindi configura un'interruzione di un servizio non accessorio per motivi tecnici imputabili all'operatore, che deve essere indennizzato ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Tale episodio, quindi, riguarda non tanto la mancata risposta al reclamo, poiché la risoluzione del guasto ben può essere considerata una risposta per fatti concludenti, bensì l'interruzione del servizio, domanda che può considerarsi ricompresa nella più ampia richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio. Dall'applicazione della norma citata discende la quantificazione dell'indennizzo pari a € 330,00 (€ 6,00 x 55 giorni), che deve essere raddoppiato, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi, in quanto trattasi di utenza affari, per un totale di € 660,00. Non si applica nel caso di specie l'art. 17 delle Condizioni generali di contratto, come sostenuto dall'operatore, in quanto sul punto meno favorevoli per l'istante, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell'istanza, nei termini di cui in motivazione, la società Tim è tenuta a:

- corrispondere all'istante la somma di € 660,00 (seicentossessanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio;
- comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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.

Cagliari, 11 marzo 2021

LA PRESIDENTE

Luisa Anna Ronchi