AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 28

XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/489359/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 23/12/2022;

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 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;

VISTA l'istanza di del 10/01/2022 acquisita con protocollo n. 0006699 del 10/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante in persona del proprio legale rappresentante pt, nel formulario GU14, riferisce di essere titolare delle linee TIM 0865 e 0865 numeri attivi presso una residenza protetta per anziani. A causa di una non meglio specificata morosità, in data 02/03/2021 Tim ha sospeso le linee sopra indicate e l'operatore del 191, immediatamente contattato, non ha saputo fornire una spiegazione esaustiva, limitandosi a riferire che visualizzava una morosità, senza

specificare a cosa fosse riferita. Atteso che le presunte pregresse morosità sono state in parte oggetto di una delibera AGCOM che accoglieva le richieste della disponendo in capo a TIM lo storno integrale degli importi fatturati ed a quel momento ancora insoluti, per altra parte, conseguenza di un raggiro di una agente che agiva per conto di TIM che, nel convincere ad effettuare il passaggio da una linea 7 mega ad una 20 mega, garantiva l'assoluta assenza di costi di migrazione, sul punto si rinvia alla pec che inviata il 19.1.21 e rimasta priva di riscontro, che dettaglia l'accaduto, pertanto tali importi sono tutt'ora in contestazione, fermo restando che la sta regolarmente pagando l'importo del servizio. Alla luce di quanto esposto, con la presente, atteso che trattasi di una casa di riposto per anziani e la perfetta funzionalità della rete internet e del collegamento telefonico sono indispensabili per il regolare svolgimento delle attività in particolare per il collegamento telematico con l'Azienda Sanitaria Locale, TIM è stata INVITATA e DIFFIDATA alla immediata riattivazione delle utenze telefoniche sopra indicate. I pregiudizi potrebbero riguardare anche la salute delle persone ricoverate. L'utente lamenta i seguenti disservizi: 0865 Sospensione del servizio per motivi amministrativi (Data sospensione: 02/03/2021) Richiesta: • storno integrale degli importi indebitamente fatturati; • riattivazione delle linee sospese; • indennizzo di euro 4800.0.

2. La posizione dell'operatore

1.1. Le contestazioni avversarie sono del tutto generiche e non circostanziate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e, pertanto, ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In primo luogo, infatti, si rileva che a sostegno delle proprie deduzioni l'istante ha depositato la delibera n. 160/20/CIR resa nel procedimento avente n. GU14/151993/2019 che è assolutamente inconferente in quanto si tratta di un procedimento relativo ad utenze diverse rispetto a quelle oggetto del presente procedimento ed i reclami asseritamente inoltrati all'operatore in data 19 gennaio e 2 marzo 2021, i quali non possono essere presi in considerazione poiché sono stati inviati da un soggetto privo di "delega a reclamare". Per quanto concerne il merito della controversia si precisa che parte istante lamenta genericamente la presunta illegittima sospensione delle utenze oggetto del presente procedimento, senza neppure indicare la data o il periodo in cui sarebbe intervenuta detta sospensione e chiede comunque lo storno della posizione debitoria. È, dunque, evidente che ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM ed in particolare la richiesta di storno/rimborso di fatture, non meglio identificate, appare totalmente infondata. Invero, in caso di domanda di storno o, comunque, di rimborso alla parte istante è sempre richiesto di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. È, altresì, necessario che l'istante documenti l'effettivo pagamento delle cifre per le quali eventualmente domandi il rimborso. In mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica e indeterminata "...stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato

accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). La domanda di storno della posizione debitoria e la domanda di rimborso delle somme asseritamente pagate, pertanto, dovranno essere inesorabilmente rigettate. Le medesime considerazioni valgono anche per la inspiegabile richiesta di risarcimento del danno. In ogni caso, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. 1.2. Fermo restando che la richiesta di storno della posizione debitoria non può essere accolta poiché l'istante non ha depositato le fatture asseritamente contestate, si rileva anche che, come anticipato al paragrafo precedente, i reclami depositati da controparte nel fascicolo documentale non possono essere presi in considerazione. Ed infatti, si tratta di comunicazioni inoltrate da un presunto delegato, il quale, non ha fornito prova della propria qualità e cioè di essere un soggetto con apposita "delega a reclamare". Sul punto è di recente intervenuto il Corecom Lombardia, che con determina resa nel procedimento GU14/196341/2019 ha stabilito che "Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo considerato che la comunicazione inviata con Pec (..), non può essere intesa come reclamo. Innanzitutto, non proviene da un soggetto legittimato a proporlo, non essendo accompagnata da una delega o da un mandato (...), e risultando altresì priva del documento di riconoscimento dell'intestatario della linea. Si tratta inoltre di una segnalazione assai vaga e indeterminata nel contenuto, dovendo invece, il reclamo, per essere considerato tale, quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio lamentata per l'evidente esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente". Sostanzialmente tutti i documenti depositati da controparte non hanno alcun valore probatorio. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, nel merito, la richiesta di parte istante può trovare parziale accoglimento come di seguito precisato: - La richiesta di rimborso/storno degli importi fatturati non può trovare accoglimento data l'assenza di documentazione probatoria, l'istanza infatti risulta generica ed indeterminata, in particolare, non veniva fornita copia del contratto né delle fatture, per cui risulta impossibile, a questo CO.RE.COM., valutare l'irregolarità della presunta doppia fatturazione (Delibera 59/20 Corecom Lombardia). Inoltre non veniva fornita prova dell'avvenuto pagamento delle fatture per le quali si richiede il rimborso. L'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente

procedimento di definizione impedendo, di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. (delibera 73/17/CONS) - In merito alla riattivazione delle linee sospese, dal fascicolo documentale GU5/401634/2021 risulta che la linea telefonica interessata era correttamente funzionante in data 09/03/2021, pertanto l'interruzione del servizio si verificava dal 2/03/2021 al 09/03/2021 per un totale di otto giorni. Il citato disservizio da diritto, pertanto, all'indennizzo previsto dal combinato disposto dell'art.5 co.1 e art.13 co.3 dell'All. A Delibera n. 347/18/CONS, il quale prevede che gli operatori, in caso di sospensione di uno o più servizi senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso, devono corrispondere un indennizzo pari ad € 7,5 per ogni giorno di sospensione e che tale indennizzo debba essere corrisposto in misura pari al doppio quando trattasi di utenza AFFARI come nel caso de quo. Nel caso di specie l'operatore dovrà indennizzare l'utente per € 120 (7.5 x 8 = 60 x 2) . Si ritiene, inoltre, che l'operatore NON debba corrispondere l'ulteriore indennizzo per la mancata risposta al reclamo effettuato tramite pec del 19/01/2021. Infatti, sebbene il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP e ss.mm.ii. preveda che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex Carta Servizi Telecom) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, nel caso in oggetto il reclamo non poteva essere preso in considerazione in quanto presentato da persona priva di procura/mandato.

DELIBERA

Articolo 1

1. per le motivazioni espresse in premessa: A) rigetta la richiesta di storno/rimborso delle fat-ture formulata nel presente ricorso; B) riconosce a carico di TIM s.p.a. (Kena Mobile) ed in favore del ricorrente l'indennizzo di € 120,00 ai sensi del combinato disposto degli arti-coli 5 e 13 comma 1 e comma 3 della Delibera 347/18/CONS

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.

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Campobasso, 23/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
23.12.2022
13:31:14
GMT+01:00