

## **DELIBERA N. 21**

**\*\*\*\*\* / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/266345/2020)**

### **Il Corecom Sardegna**

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 10/05/2021;

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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

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 l’istanza di \*\*\*\*\* del 10/04/2020 acquisita con protocollo n. 0160522 del 10/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 05/03/2020, la società \*\*\*\*\* codice fiscale/P.Iva \*\*\*\*\*, rappresentata da \*\*\*\*\* codice fiscale \*\*\*\*\*, ha presentato in data 10/04/2020 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA (Kena mobile) relativamente ad un servizio di Telefonia fissa - Tipo di contratto: Affari

L'utente riferisce di essere intestatario di un contratto aziendale, relativo al numero 0781-30\*\*\* in riferimento al quale il 31/08/2018, mediante invio di mail pec, ha esercitato il diritto di recesso in considerazione della modifica in modo unilaterale delle condizioni contrattuali dei piani tariffari Tuttofibra e Promo Valore +, promozioni attivate sulla sua utenza.

L'utente, afferma di avere, sempre nella stessa data, il 31/08/2018, comunicato via pec all'Operatore la richiesta di portabilità del numero fisso verso un altro operatore. Nonostante ciò, riferisce che gli sono state addebitate delle penali per recesso anticipato, dei costi di disattivazione, e il router che stava pagando a rate.

Nonostante abbia restituito il router (che solo dopo il recesso ha saputo essere utilizzabile solo con la connessione Tim), e abbia inoltrato a TIM SpA (Kena mobile) 2 reclami (a cui Tim non avrebbe risposto), l'Operatore Telefonico continua a pretendere il pagamento degli importi sopra citati, rivolgendosi addirittura a una società di recupero crediti.

A fronte di ciò chiede:

- 1) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo pervenuto a Tim il 29/11/2018: € 300,00.
- 2) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo pervenuto a Tim il 09/05/2019: € 300,00.
- 3) Rimborso delle spese di procedura: € 150,00.
- 4) Storno degli importi insoluti e regolarizzazione della posizione contabile.

L'utente ha, inoltre, inviato nei termini previsti, il 16/03/2021, una memoria di replica con la quale conferma di aver comunicato la propria volontà di recedere con pec

entro il 31/08/2018, e di aver inoltrato due reclami: il primo con fax del 29/11/2018, non riscontrato dall'operatore ed il secondo del 09/05/2019, a cui l'operatore avrebbe risposto in maniera non esauriente.

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

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni, nelle quali evidenzia l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A.

Nel merito delle contestazioni avversarie, rileva che in data 30/08/2018, tramite PEC, l'istante ha chiesto copia del contratto di abbonamento che TIM ha inviato (Doc. 1). Afferma che successivamente in data 31/08/2018, l'istante ha chiesto informazioni sulla manovra di luglio 2018. Riferisce inoltre che il cliente ha contestato la manovra tariffaria chiedendo la cessazione, ma in sede di retention, ha affermato di aver inoltrato la richiesta di migrazione ad OLO.

L'operatore, inoltre, afferma che l'utente, in data 25/09/2018, ha richiesto la cessazione di tutti i servizi di fonia e ADSL attivi sull'utenza 078130\*\*\* e contestualmente ha richiesto che non venissero addebitate penali a seguito del recesso eseguito per manovra.

Comunica che l'utenza 078130\*\*\* risulta cessata in data 21/09/2018, che non sono presenti linee o altri servizi dati attivi su questa partita IVA e non sono state emesse fatture con addebito dei costi di disattivazione, come da riscontro scritto di TIM del 23/10/2018 (Doc. 2). Riguardo al reclamo del 09/05/2019, con il quale l'istante ha contestato la ricezione della fattura 6/2018, in seguito alla cessazione della linea afferma che lo stesso non è fondato in quanto "Da verifiche effettuate trattasi di cliente impattato dalla manovra tariffaria; il reclamo non si accoglie in quanto il cliente poteva esercitare il diritto di recesso entro il 31 agosto 2018, ma la pec è del 04/09/2018, fuori termine. La linea è cessata il 21/09/2018 e TIM ha chiesto al cliente di documentare eventuale richiesta antecedente, come da lettera del 30/05/2019 (Doc. 3)". Afferma, infine, che la manovra prevedeva qualsiasi forma di cessazione entro e non oltre il 31/08/2018, invece il numero 078130\*\*\* è migrato ad OLO in data 21/09/2018, abbondantemente dopo la scadenza indicata. Pertanto, è corretta l'emissione del conto 6/2018, di cui, tuttavia propone lo storno unitamente al conto 1/2019.

Conclude chiedendo di respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

### **1. Sullo storno degli importi insoluti e la regolarizzazione della posizione contabile**

Dalla documentazione prodotta in atti dall'istante risulta che il 20 luglio 2018 il Servizio Clienti Business del gestore inviava all'utente comunicazione di variazione delle condizioni del contratto e delle condizioni economiche. In tale comunicazione, in

particolare, si informava l'utente che a partire dal 1° settembre 2018 l'abbonamento mensile delle offerte Tuttofibra e l'abbonamento mensile dell'offerta Linea valore + sarebbero aumentati rispettivamente di 6 euro e di 4 euro.

La stessa comunicazione prevedeva, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il diritto di recesso dal Contratto, senza costi, dandone comunicazione scritta entro e non oltre il 31 agosto 2018 a TIM S.p.A tramite pec all'indirizzo [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it).

L'istante ha prodotto copia di una pec, datata 31 agosto 2018 e inoltrata al predetto indirizzo di posta elettronica, con la quale chiede, a seguito delle modifiche contrattuali comunicate dall'operatore, di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione e comunica inoltre che avrebbe chiesto la portabilità verso altro operatore per "modifica delle condizioni contrattuali".

La predetta PEC, tuttavia, risulta priva di ricevute che ne attestino l'invio e la ricezione da parte del destinatario. A tal proposito, l'art. 6 del D.P.R. n. 68 del 2005 (Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3) prevede che "1. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal mittente fornisce al mittente stesso la ricevuta di accettazione nella quale sono contenuti i dati di certificazione che costituiscono prova dell'avvenuta spedizione di un messaggio di posta elettronica certificata. 2. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal destinatario fornisce al mittente, all'indirizzo elettronico del mittente, la ricevuta di avvenuta consegna. 3. La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione.".

In assenza della ricevuta di consegna, non può ritenersi assolto l'onere probatorio che compete all'utente di allegare la documentazione scritta inviata a TIM SpA (Kena mobile) e da quest'ultima effettivamente ricevuta circa la volontà di cessare la linea in esenzione costi a seguito di variazioni unilaterali messe in atto; ciò anche in considerazione del fatto che la ricezione della pec, è oggetto di specifica contestazione da parte del gestore (sebbene sul punto le controdeduzioni dell'operatore siano abbastanza confuse visto che prima afferma di non aver ricevuto una email di disdetta e poi afferma di non aver accolto il reclamo del 09/05/2019 in quanto dalle verifiche effettuate "...il reclamo non si accoglie, in quanto il cliente poteva esercitare il recesso entro il 31 agosto 2018, ma la pec è del 04/09/2018, fuori termine).

Pur tuttavia, si prende atto della circostanza che l'operatore si è reso disponibile, pur non riconoscendo sul punto alcuna responsabilità, ad effettuare lo storno dell'insoluto. In considerazione di ciò e in applicazione di quanto previsto dal punto III.5.2 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche che, consente, ove necessario e possibile, che la pronuncia sia adottata anche in applicazione di principi di equità, si ritiene di riconoscere all'utente lo storno integrale delle fatture 6/2018 e 1/2019 per l'ammontare complessivo di euro 495,18 e la conseguente regolarizzazione della posizione contabile.

## 2. Sul mancato riscontro ai reclami.

Vi è prova agli atti che l'utente ha presentato due reclami:

- il primo a mezzo fax del 29.11.2018, non riscontrato dall'operatore
- ed il secondo al telefono del 09.05.2019, rispetto al quale l'operatore e l'utente hanno depositato agli atti copia di una nota del 30/05/2019 con la quale, a fronte della segnalazione del 9/05/2019, l'operatore comunicava "di aver fatto

le dovute verifiche sui propri sistemi, dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta”.

A tal proposito si ricorda che in base a quanto disposto dall’art. 8, comma 4) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e indicare gli accertamenti compiuti. Secondo un costante orientamento dei Corecom l’indennizzo compete all’utente anche qualora l’operatore abbia fornito all’utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l’esigenza informativa posta dall’utente.

Nei casi di rigetto, infatti, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tali ragioni il mancato riscontro al primo reclamo del 29/11/2018 e a quello del 09/05/2019, giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

Trattandosi di mancata risposta a reclami aventi il medesimo oggetto (fatturazione), per altro sulla stessa fattura, i reclami devono essere unitariamente considerati, essendo riconducibili al medesimo disservizio (fatturazione successiva al recesso), conformemente a quanto disposto dall’art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi. Per potere liquidare l’indennizzo, occorre richiamare l’art. 12 comma 1 del predetto regolamento, ai sensi del quale “L’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00.”

Nel caso di specie, l’indennizzo va riconosciuto nella misura massima di € 300,00 essendo trascorso oltre un anno (460 giorni) tra il 29/11/2018, giorno di trasmissione del primo reclamo, e il 05/03/2020, giorno dell’udienza di conciliazione.

3. Sulle spese del procedimento. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall’articolo 19, comma 6, del Regolamento che prevede inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso in esame tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e del grado di partecipazione di entrambe, tenuto altresì conto dell’offerta formulata dall’operatore nelle controdeduzioni di stornare l’insoluto e considerato che l’utente non ha prodotto alcuna documentazione circa le spese sostenute, sussistono giustificati motivi per rigettare la richiesta dell’utente e compensare le spese di procedura.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società \*\*\*\*\* nei confronti della società TIM s.pa. (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM s.pa. (Kena Mobile) è tenuto a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi:

- € 300,00 a titolo di indennizzo ex art. 12 del Regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS 3. TIM s.pa. (Kena Mobile)

- è tenuta, inoltre, a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso lo storno integrale delle due fatture 6/2018 e 1/2019 per l'importo complessivo di € 495,18

3. TIM s.pa. (Kena Mobile) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

4. 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.

5. 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, 10 maggio 2021

LA PRESIDENTE  
Luisa Anna Ronchi