

DELIBERA N. 21/2024/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/661118/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 9/07/2024;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 06/02/2024 acquisita con protocollo n. 0036333 del 06/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 6 febbraio 2024 nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), il sig. XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo la parte istante o l'Utente), lamenta quanto segue:

“A inizio dicembre 2023 ho ricevuto la fattura nr. XXXXXX per il 6° bimestre 2023 dalla quale si evinceva che la relativa utenza mobile XXXXXX a me intestata sarebbe stata cessata unilateralmente da Tim in data 10/10/2023.

In data 07/12/2023 ho pertanto inoltrato formale reclamo tramite pec a Tim per l'illegittima cessazione unilaterale da loro operata.

Trascorsi oltre 45 giorni dall'invio della pec, non avendo ricevuto alcun riscontro da Tim, ho avviato dunque il tentativo di conciliazione nr. UG/658343 che ha poi avuto esito negativo in data 06/02/2023 (mancato accordo).

Presento pertanto richiesta di definizione al fine di ottenere la riattivazione dell'utenza mobile a me intestata, ritenendo illegittima tale cessazione unilaterale disposta da Tim poiché, contrariamente a quanto previsto dalla normativa vigente e dalle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Tim in riferimento all'utenza mobile XXXXXXXX, nessun preavviso di cessazione di detta utenza mobile e di risoluzione unilaterale del contratto mi è mai pervenuto formalmente dall'operatore anche ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. espressamente richiamato nelle suddette condizioni generali di abbonamento da Tim stessa”.

Alla luce di quanto contestato, parte istante formula le seguenti richieste:

- 1) “riattivazione dell'utenza mobile a me intestata”;
- 2) “indennizzo ai sensi della delibera AGCOM nr. 73/11/CONS per il disservizio causatomi da Tim a seguito dell'illegittima cessazione dell'utenza mobile XXXXXXXX a me intestata (a far data dal 10/10/2023 e per ogni singolo giorno sino al persistere della disattivazione di detta utenza)”.

Con nota di replica alle memorie di parte avversa, l'Istante, ribadito quanto già dedotto in istanza precisava quanto segue:

- nel mese di luglio 2023 l'Istante riceveva lettera a/r XXXXXXXXX datata 20/06/2023 con la quale Tim intimava il pagamento, entro 40 giorni, di una serie di fatture arretrate relative all'utenza mobile XXXXXXXXX, pena la successiva sospensione della linea;

- in data 28 luglio 2023, tramite PEC, l'Istante eccepiva formalmente a Tim l'intervenuta prescrizione di alcune delle fatture arretrate e in data 29 luglio 2023 effettuava, tramite bollettino postale, il versamento di euro 76,23, corrispondente a quanto dovuto, al netto degli addebiti ritenuti prescritti;

- in data 31/07/2023 trasmetteva a Tim copia del pagamento effettuato;

- nel corso del mese di agosto 2023, l'Istante realizzava l'intervenuta sospensione dell'utenza mobile e, contattando telefonicamente l'assistenza clienti, apprendeva che apparentemente tale sospensione era stata disposta per il mancato pagamento di alcune fatture arretrate relative ad una vecchia utenza telefonica fissa (di cui era stata chiesta la cessazione nel 2019);

- a inizio dicembre 2023 riceveva la fattura nr. XXXXXX per il 6° bimestre 2023 dalla quale evinceva l'avvenuta cessazione dell'utenza mobile XXXXXX a far data dal 10 ottobre 2023;

- in data 07 dicembre 2023 l'Istante inviava pec di reclamo in merito alla cessazione unilaterale intervenuta;

- in data 24 gennaio 2024, in mancanza di riscontro, presentava istanza di conciliazione presso il competente Corecom, che si concludeva con un mancato accordo in data 6 febbraio 2024, nonostante la disponibilità dell'Istante a rinunciare alla richiesta di indennizzo a fronte della immediata riattivazione da parte di Tim dell'utenza mobile illegittimamente cessata;

- nel corso degli anni si sono verificati diversi ritardi nei pagamenti delle fatture relative all'utenza mobile XXXXXX (pagamenti che poi, seppur oltre i termini, sono stati effettuati); tali ritardi sono da ricondurre essenzialmente alla circostanza che la citata utenza mobile veniva utilizzata pressoché esclusivamente per reperibilità personale, generando pertanto quasi esclusivamente traffico telefonico/sms in entrata, con conseguenti addebiti in fattura di importi estremamente ridotti, le cui scadenze di pagamento facilmente potevano sfuggire;

- l'illegittima cessazione unilaterale dell'utenza mobile XXXXXX da parte di Tim Spa ha arrecato un danno all'Istante, privandolo della possibilità di essere reperibile;

- in merito alla asserita impossibilità 'tecnica' di disporre la riattivazione dell'utenza mobile illegittimamente cessata, l'istante rammenta come, in base alla normativa vigente, tutti gli operatori telefonici autorizzati sono tenuti a garantire al cliente la titolarità della numerazione delle utenze mobili di tipo 'prepagato' – rimaste temporaneamente inattive – per un periodo di almeno 12 mesi a far data dall'ultima ricarica o 'evento commerciale' intervenuto (alcuni operatori estendono altresì volontariamente tale periodo fino a 24 mesi);

- anche Tim nella propria carta dei servizi garantisce tale opportunità ai propri clienti delle utenze mobili di tipo 'prepagato' nel termine minimo dei 12 mesi, ed appare ragionevole dunque presumere che a maggior ragione ciò risulti 'tecnicamente' possibile anche per le utenze mobili di tipo 'contrattuale/abbonamento' che notoriamente possono già beneficiare 'a priori' di maggiori tutele ed attenzioni in termini di customer care da parte dell'operatore Tim;

- non essendo ancora trascorsi 11 mesi dalla data di cessazione unilaterale della linea mobile oggetto di istanza, è presumibile che la numerazione XXXXXX non sia ancora stata riassegnata ad un nuovo cliente e risulti quindi di fatto 'tecnicamente' riattivabile da parte di Tim;

- in merito ai crediti vantati da Tim per fatture arretrate, gli importi di cui alla lettera di sollecito del 20 giugno 2023 – richiamati anche nella memoria difensiva di Tim – risultano erroneamente computati, stante l'intervenuta prescrizione di alcune delle fatture indicate come insolute (nn. XXXXXXXX scadenza 20 aprile 2020 per l'importo residuo di Euro 2,54, XXXXXXXX scadenza 10 agosto 2020 per l'importo residuo di Euro 5,97, XXXXXXXX scadenza 10 dicembre 2020 per l'importo residuo di Euro 3,81, XXXXXXXX scadenza 10 febbraio 2021 per l'importo residuo di Euro 4,47 e XXXXXXXX scadenza 12/04/2021 per l'importo residuo di Euro 4,32) e la necessità di

dedurre dal totale complessivo dovuto i corrispettivi della tassa di concessione governativa relativamente alle fatture del secondo semestre 2022 (XXXXXXX 4bim, XXXXXXXX 5bim, XXXXXXXX 6bim), in quanto già alla data di effettuazione del suddetto pagamento (29 luglio 2023) sostanzialmente non più percepibili da parte di Tim a fini fiscali ai sensi del DM 4218/1991, poiché non vi sarebbe materialmente stata per l'operatore convenuto la possibilità di contabilizzarli per tempo entro la scadenza prevista (31/07) per l'invio ad Agenzia delle Entrate della comunicazione semestrale obbligatoria di mancato incasso della TCG quale sostituto d'imposta;

- stante il saldo, effettuato entro il termine ultimo previsto dal sollecito di pagamento, degli importi arretrati effettivamente dovuti a Tim (euro 76,23), la successiva sospensione della linea intervenuta in data 09/08/2023 risulta ingiustificata;

- appare incomprensibile come alla data dell'11 settembre 2023 a Tim risulti un arretrato complessivo di € 114,92 giacché il totale degli arretrati contestati con la lettera di sollecito del 20/06/2023, pari ad euro 128,30, sommato alla successiva fattura nr. XXXXXXX con scadenza 10/08/2024 di euro 17,58 e al netto di quanto già saldato dall'Istante in data 29 luglio 2023 (tramite bollettino postale di euro 76,23) determina il risultato finale di euro 69,65;

- inoltre, dalla tabella presente nella memoria difensiva di Tim si evince che l'Operatore non ha ancora recepito la prescrizione dei crediti formalmente eccepita tramite PEC in data 28 luglio 2023;

- la cessazione unilaterale della linea mobile effettuata dall'Operatore è illegittima ed inefficace per effetto dell'inosservanza di quanto stabilito dalla normativa vigente. Come previsto infatti all'art 15.2 delle 'Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Tim', "[...] il Contratto può essere risolto da Tim, ex art. 1456 cod. civ., con raccomandata A/R, in caso di violazione da parte del cliente anche di una sola delle disposizioni di cui al precedente articolo 6 (obblighi del Cliente) [...]" e l'esplicito richiamo alla disciplina dell'art 1456 cod. civ. viene poi ulteriormente ribadito all'art. 7.11 "Mancato Pagamento della fattura" (dunque applicabile alla fattispecie ivi contemplata) laddove si specifica "Il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c. se il Cliente non adempie entro il 30° giorno dalla data della sospensione (ai sensi dell'art. 7.10) e sempre che ai sensi del secondo comma dell'art. 1456 c.c. Tim dichiari di volersi avvalere della clausola". L'art. 1456 cod. civ. prevede che la cosiddetta 'clausola risolutiva espressa' determina la risoluzione del rapporto contrattuale solo laddove la parte interessata dichiari espressamente all'altra che intende avvalersene, non potendo operare la risoluzione per il fatto del semplice inadempimento di un contraente. Tale dichiarazione si caratterizza inoltre come unilaterale e recettizia e pertanto per effetto del dispositivo dell'art. 1334 cod. civ. risulterà produttiva di effetti solo dal momento in cui perviene a conoscenza della persona alla quale è destinata;

- l'Operatore non ha mai dichiarato di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa, né nella modalità prevista dalle condizioni contrattuali dell'operatore stesso (raccomandata A/R), né in alcuna altra forma. Pertanto, la risoluzione unilaterale del contratto è stata operata da Tim in maniera illegittima, e il rapporto contrattuale allo stato risulta ancora in essere tra le parti e dunque produttivo di effetti ai sensi e per effetto dell'art. 1334 cod. civ.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- in data 28 luglio 2023, perveniva pec con cui l'istante contestava lettera raccomandata ricevuta da Tim in data 20 giugno 2023 con la comunicazione delle fatture insolute;

- in data 9 agosto 2023 la linea veniva sospesa per morosità;

- in data 11 settembre 2023 l'ufficio amministrativo, a seguito delle verifiche, accertava sussistere per la linea XXXXXX una morosità per fatture scoperte di euro 114,92. La linea risultava sospesa;

- in data 10 ottobre 2023, perdurando la morosità, la linea veniva cessata;

- in data 7 dicembre 2023 perveniva pec per contestare la cessazione della linea;

- in data 24 gennaio 2024 l'Istante richiedeva la riattivazione della linea cessata per morosità tramite istanza per adozione di provvedimento temporaneo (GU5);

- in data 25 gennaio 2024, in risposta al GU5, veniva fornito il seguente riscontro: "linea cessata per morosità il 10 ottobre 2023 per l'importo insoluto di € 38,55 per insoluti parziali di fatture dal 2020. Verificando lo storico della linea risulta che la stessa è stata sospesa e reintegrata sempre per cessazione per morosità nel 2008, 2009, 2012, 2013, 2014, 2015, 2018, 2019, 2020 e l'ultima nel 2023. Purtroppo, non è più possibile reintegrare la linea, pertanto la richiesta di riattivazione non potrà essere evasa. Si precisa che, qualora l'istante avesse pagato tutte le fatture insolute, Tim, con apposita richiesta dell'ufficio amministrativo, presentata entro il 30.10.2023, avrebbe potuto riattivare l'utenza (entro il cut off di fatturazione). La linea è stata sottoposta a continue variazioni dal 2008 al 2023 a seguito mancato pagamento fattura. Purtroppo, l'istante, in tutti questi anni, è stato sospeso e riattivato tante volte, perché non è mai stato puntuale con i pagamenti".

Sulla base di tutto quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'Istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste della parte istante meritano accoglimento soltanto parziale.

Non può che essere rigettata la richiesta di riattivazione dell'utenza mobile oggetto di istanza, atteso che, come espressamente dichiarato dall'Operatore nell'ambito della procedura "d'urgenza" GU5/658347, la linea non può più essere ripristinata.

Quanto alla richiesta di indennizzo per l'illegittima cessazione dell'utenza mobile n. XXXXXX, la stessa risulta meritevole di accoglimento.

Dall'istruttoria condotta è emerso che l'Operatore, data la sussistenza di fatture insolute, aveva sospeso i servizi sulla citata utenza già in data 9 agosto 2023.

Nonostante il saldo parziale delle stesse da parte dell'Istante, già avvenuto a fine luglio, e la contestuale eccezione in merito all'intervenuta prescrizione di alcuni degli importi pretesi in pagamento, l'Operatore, senza alcuna comunicazione preventiva, procedeva alla cessazione della sim in data 10 ottobre 2023.

Atteso che tale cessazione non risulta sia stata preceduta da congruo preavviso, la stessa non può che considerarsi illegittima, con l'effetto di rendere applicabile l'art. 5, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla delibera 73/117CONS e ss. mm. e ii.). Tale disposizione prevede che "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". Considerato che, in base all'art. 13, comma 6, del citato Regolamento Indennizzi, ai fini del calcolo degli indennizzi, per le utenze mobili il servizio di accesso alla rete è considerato unico, nel caso che ci occupa l'istante avrà diritto a un indennizzo complessivo di € 802,50, calcolato moltiplicando il parametro giornaliero di € 7,50 per i 107 giorni compresi tra il 10 ottobre 2023, data della occorsa cessazione, e il 25 gennaio 2024, data della comunicazione dell'impossibilità di reintegro dell'utenza.

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti di Tim S.p.a., la società Tim S.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 802,50 (ottocentodieci/50) oltre interessi legali maturati dalla data della presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo. La società Tim è altresì tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica del medesimo alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 9 luglio 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi