



DELIBERA N. 14/ 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/535624/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 26 giugno 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l'istanza prot. n. 0205046 del 30 giugno 2022 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 12 luglio 2022, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 6 ottobre 2022, rinviata successivamente al 30 marzo 2023 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 30 marzo 2023;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell'istante

L'istante, lamenta la ricezione di una richiesta di un pagamento per linee telefoniche intestate ad un'attività alberghiera concessa in affitto ad altro soggetto.

In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) in data 22 gennaio 2016, la società istante ha concesso in affitto il ramo d'azienda avente ad oggetto l'attività alberghiera alla Società “ XXX ” complesso aziendale alberghiero situato nel Comune di Pesaro;
- b) che il suddetto contratto di affitto di ramo d'azienda ha la durata di tre anni a decorrere dall'1 febbraio 2016 ed alla scadenza è stato rinnovato per i successivi tre anni fino al rinnovo di gennaio 2022;
- c) nel mese di gennaio 2016, la società istante chiedeva all'operatore TIM il subentro nel contratto del servizio telefonico della numerazioni fissa principale 0721 – 37XXXX dalla XXX all'Hotel XXX chiedendo, invece, la cessazione delle restanti numerazioni fisse 0721 – 1304XXXX, 0721 – 1301XXXX, 0721 – 1304XXXX e 0721 – 63XXXX ;
- d) nei mesi successivi, il subentro suddetta riceveva ko da parte di TIM, pertanto, la società istante decideva di migrare la numerazione principale verso altro operatore sollecitando la cessazione di tutte le altre utenze;
- e) nel mese di luglio 2016 il titolare dell'Hotel XXX si ritrovava con la numerazione principale sospesa e nell'impossibilità di attivarsi per il disservizio subito in quanto le fatture da pagare arrivavano ancora con l'intestazione della società XXX;
- f) solo nel mese di agosto 2016 la società istante riesce a migrare il numero verso altro gestore e, siccome da quel momento in avanti non sono arrivate ulteriori fatture e/o solleciti di pagamento da parte dell'operatore TIM l'istante pensava che il subentro contrattuale fosse andato a buon fine con la cessazione delle numerazioni richieste;
- g) a distanza di 6 (sei) anni e più precisamente il 6 ottobre 2021, la società istante riceveva una diffida ad adempiere da parte di una società di recupero del credito che intimava la corresponsione della complessiva somma di euro 18.101,26 (diciottomilacentouno/26) per fatture scadute ed insolute alla data della notifica della diffida come da dettaglio allegato in calce;

- h) la società istante ritiene la richiesta illegittima, in quanto relativa a fatture mai ricevute e mai comunicate e collegate a numerazioni per le quali era stata richiesta la cessazione o comunque a numerazioni collegate alla numerazione principale e quindi migrate verso altro operatore

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto quanto segue:

- 1) storno totale dell'insoluto e ripulitura della posizione amministrativo – contabile.

La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) è necessario evidenziare come non risulti pervenuta a TIM alcuna richiesta di subentro e/o cessazione da parte di XXX fino al 2020;
- b) l'utenza citata in istanza (il directory number 0721 – 37XXXX) è migrata ad altro operatore (Vianova Italia) in data 19 settembre 2016 mentre non risulta pervenuta alcuna richiesta di cessazione sino al mese di settembre 2020 delle altre utenze intestate all'istante e, in particolare, della linea numero 0721 – 1304XXXX, relativa al servizio “Alice Business Trunking”;
- c) la società istante, infatti, asserisce richieste di subentro e cessazione delle linee ma non allega alcunché;
- d) la prima richiesta valida di recesso dal contratto, relativa all'utenza 0721 – 1304XXXX è pervenuta a TIM via PEC in data 15 settembre 2020;
- e) il servizio è stato cessato il 24 dicembre 2020 con regolarizzazione amministrativa e retrodatazione della cessazione a livello contabile alla data del 14 ottobre 2020;
- f) non corrisponde neppure al vero, quanto affermato ex adverso, circa l'assenza di sollecito di pagamento, successivi al 2016. TIM ha, infatti, inviato nel 2017, due ulteriori richieste di pagamento;
- g) pertanto, contrariamente da quanto affermato da parte istante, il credito vantato da TIM é pienamente dovuto, perché controparte non ha mai richiesto la cessazione di tale servizio che ha comportato l'emissione delle fatture, oggetto della richiesta di pagamento fino a settembre 2020;
- h) nell'estratto debitorio prodotto da TIM, si evince con chiarezza che TIM ha emesso fatture per il periodo in cui l'utenza era regolarmente attiva e fruibile;
- i) in conclusione, persiste ad oggi, un insoluto complessivo in capo alla società istante pari ad euro 19.063,89 (diciannovemilaseccantatré/89) che dovrà essere integralmente saldato;

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante possano essere accolte nei termini e per le motivazioni che seguono.

Oggetto di doglianza nella presente istanza risulta essere la richiesta di pagamento di fatture mai recapitate alla società istante, richiesta pervenuta a distanza di circa 6 (sei) anni dalla migrazione della numerazione principale 0721 – 37XXXX.

Nel merito occorre rilevare una lacunosa ricostruzione dei fatti di entrambe le parti che fanno una rappresentazione fattuale priva, in parte, di riscontri documentali.

La società istante, infatti, deposita agli atti, il contratto di affitto di ramo d'azienda con il quale ha ceduto all'hotel XXX l'esercizio della propria attività alberghiera in data 22 gennaio 2016, una diffida ad adempiere del 6 ottobre 2021 da parte di uno studio legale con il quale si intimava il pagamento della complessiva somma di euro 18.101,26 (diciottomilacentouno/26), per fatture scadute ed insolte alla data del dicembre 2020. Sul punto TIM sostiene di aver inviato prima della citata diffida del 2021, due solleciti di pagamento, uno del 26 gennaio 2017 e l'altro del 14 marzo 2017 (depositati in atti), mentre non risultano depositati agli atti alcuna fattura relativa al maturato ipotetico insoluto né risulta depositata la PEC di recesso dal contratto inviata dall'utente il 15 settembre 2020. Nessuna delle due parti deposita agli atti la proposta di contratto originaria.

Pur in assenza di documentazione a sostegno delle richieste di parte istante, ed in particolare in mancanza della richiesta di subentro e/o di cessazione del contratto da parte di XXX, risulta, dalle circostanze di fatto ammesse da entrambe le parti, che la numerazione fissa principale 0721 – 37XXXX è migrata ad altro operatore in data 19 settembre 2016 e, pertanto, presumibilmente, le altre utenze collegate al numero principale sono migrate con essa mentre quelle non collegate all'utenza principale sarebbero dovute essere cessate nel tempo quantomeno per morosità. Invece, in base all'estratto debitorio depositato agli atti dall'operatore, risulta che per la numerazione fissa 0721 – 1304XXXX (che presumibilmente non ha seguito la numerazione principale) TIM ha continuato ad addebitare costi dal 5 agosto 2016 al 12 dicembre 2020, mentre per la numerazione 0721 – 1304XXXX ha emesso un'unica fattura del 5 agosto 2016. Come si evince dalle Condizioni Generali di Contratto è onere dell'operatore notificare un sollecito di pagamento con contestuale diffida ad adempiere a seguito della prima fattura insoluta, cui segue la notifica della risoluzione contrattuale per morosità. Appare evidente, dunque, l'illegittimo operato del gestore che dalla prima fattura insoluta, emessa il 5 agosto 2016, per la numerazione 0721 – 13 04XXXX, ha continuato a fatturare nel tempo fino a dicembre 2020, senza procedere ad una risoluzione contrattuale per morosità. Ciò tanto più alla luce dei due solleciti di pagamento del 2017 depositati agli atti e che TIM sostiene di aver inviato all'istante. Allo stato della documentazione allegata risulta, altresì, evidente che nessuna fattura con addebiti relativi alle utenze 0721-1304XXXX e 0721-37XXXX è mai pervenuta alla società istante. Né risulta provato che l'utente sia stato adeguatamente informato e che abbia ricevuto i solleciti di pagamento inviati nel 2017 in quanto inviati mediante posta ordinaria e non tramite Raccomandata o PEC.

Ne consegue che la società istante non è stata messa nelle condizioni di reclamare o contestare la fatturazione addebitata prima della notifica della diffida ad adempiere del 6 ottobre 2021. E' stata la notifica di questo ultimo atto, dunque, a far attivare la società istante e a depositare l'istanza di conciliazione avanti a questa Autorità. Infine, non risulta provato in atti, che gli importi insoluti richiesti siano stati correttamente fatturati e che gli addebiti inseriti siano riferiti alle numerazioni indicate dall'operatore (0721 – 1304XXXX e 0721 – 1304XXXX), né è provato che la società istante abbia regolarmente fruito dei servizi erogati dall'operatore nel periodo di riferimento (ottobre 2016 – dicembre 2020). Sul punto, infatti, l'operatore TIM si è limitato a depositare l'estratto debitorio con l'elenco delle fatture emesse senza dimostrare la correttezza degli addebiti, senza dare evidenza alle voci di costo, senza indicare la tipologia contrattuale applicata e, pertanto, senza dimostrare la correttezza della fatturazione. In altri termini, l'operatore TIM, non avendo depositato le fatture insolte oggetto del procedimento, né la documentazione contrattuale relativa al piano tariffario applicato e a quante utenze era stato applicato, non ha consentito alla società utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, motivo per cui, anche alla luce di quanto suddetto, può disporsi lo storno delle fatture attualmente insolte a decorrere dalla fattura numero 8M0049XXXX, emessa il 6 ottobre 2016, per la numerazione 0721 – 1304XXXX, salvo i costi inerenti le prestazioni di disattivazione delle due linee fisse, con conseguente ricalcolo dell'insoluto totale maturato per le linee 0721-1304XXXX e la linea 0721-37XXXX e ripulitura della posizione amministrativa-contabile della società istante a pagamento avvenuto degli addebiti dovuti (v. per tutte, Delibera Agcom numero 333/20/CIR).

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0205046 del 30 giugno 2022 e per l'effetto l'operatore è tenuto a
 - stornare le fatture attualmente insolte a decorrere dalla fattura numero 8M0049XXXX, emessa il 6 ottobre 2016, per la numerazione 0721 – 1304XXXX, salvo i costi inerenti le prestazioni di disattivazione delle due linee fisse, con conseguente ricalcolo dell'insoluto totale maturato delle linee numero 0721-1304XXXX e numero 0721-37XXXX e ripulitura della posizione amministrativa-contabile della società istante a pagamento avvenuto degli addebiti dovuti.
2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)