



CORECOM Lazio



DETERMINA 12 Fascicolo n. GU14/703100/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Oxxx P - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Oxxx P, del 17/09/2024 acquisita con protocollo n. 0242316 del 18/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente lamenta: “ con verbale UG UG/650809/2023 la Tim riconosceva lo storno totale delle fatture insolute e intestate alla Sig.ra Oxxx P; 2) tuttavia in data 22/01/2024 la Tim interrompeva per morosità il servizio voce; 3) la cliente contattava il 187 il quale confermava che l’interruzione era dovuta a motivi amministrativi legati alla morosità e che la stessa riguardava proprio le fatture oggetto di conciliazione; 4) la linea anche dopo la prima conciliazione del 22/01/2024 rimaneva priva di linea; 5) si allega ricevuta di intervento tecnico del 23/08/2024 a conferma delle problematiche tecniche mai risolte da Tim; 6) la Sig.ra Oxxx ha perso la

numerazione che ha avuto per oltre 15 anni ”. Premesso quanto sopra, l’istante richiede: “riattivare immediatamente la linea alla Sig.ra Oxxx, oltre a riconoscere alla stessa un indennizzo pari a 1000,00 euro e storno dell’insoluto esistente. si chiede inoltre di recapitare in maniera cartacea le fatture emesse all’indirizzo di residenza della Sig.ra Oxxx”.

Si costituiva con memoria di parte l’Operatore TIM deducendo: “Anzitutto va evidenziato che le fatture indicate nel verbale di accordo del 9/1/2024 innanzi al Corecom Lazio (UG/650809/2023) sono state totalmente annullate in ottemperanza a tale accordo. Ciò detto, pur risultando una sospensione della linea il 30/1/2024 con sua riattivazione 1/3/2024 (v. estratto sistemi sub All. 1) va evidenziato che la linea è stata poi sospesa il 28/5/2024 per mancato pagamento da parte della Sig.ra Oxxx delle fatture TIM di gennaiofebbraio 2024; ed in particolare delle fatture 1/24 (n. RN00197386) di Euro 90,88, 2/24 (n. RN RN00426503) di Euro 88,49 (rispettivamente All.ti 2-3); tale sospensione è stata preceduta da sollecito di pagamento tramite raccomandata ricevuta il 10/4/2024 (All. 4); Si badi bene che si tratta di fatture diverse da quelle oggetto dell’accordo conciliativo sopra citato. Successivamente, persistendo la morosità ed anzi essendosi ulteriormente incrementata, TIM inviava lettera raccomandata di risoluzione contrattuale del 19/6/24 restituita per compiuta giacenza il 20/7/2024 (All. 5), relativa alle predette fatture insolute con l’aggiunta dell’ulteriore fattura 3/24 (n. RN01284462) di € 113,29. Persistendo ancora la morosità le linee veniva poi cessata in data 8/8/2024 con una morosità maturata dalla Sig.ra Oxxx di 566,02. La cessazione della linea è dunque dipesa dall’ingiustificata morosità maturata dalla Sig.ra Oxxx che, come visto, è relativa a fatture diverse da quelle ricomprese nel citato accordo conciliativo; peraltro, tale cessazione di linea ha comportato la perdita della numerazione (e in generale, una volta cessata una linea non è possibile riassegnare la medesima numerazione). Le richieste e deduzioni dell’istante sono pertanto infondate anche per ciò che riguarda la richiesta di storno dell’”insoluto esistente” che attiene a fatture diverse da quelle oggetto di verbale di conciliazione ed in ogni caso a fatture non contestate. Tale infondatezza vale altresì per le presunte segnalazioni di disservizio di cui l’istante non fornisce prova; non vengono, infatti, allegati validi e tempestivi reclami. Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto che, anche sotto questo profilo, tutte le domande avversarie vengano rigettate”.

Preliminarmente, in punto di rito, si osserva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l’oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Non sono ammesse le richieste di risarcimento danni e quelle dirette ad ottenere un “facere” dal gestore. Nel merito, la doglianza è meritevole di accoglimento nei limiti e per le ragioni di seguito esposte. Dalla documentazione in atti, è emersa una sospensione della linea dal 30.1.2024 al 1.3.2024, preavvisata in data 15.12.2023 sulle fatture di 7/2023 e 8/2023. Il gestore assume la legittimità della sospensione in quanto la stessa avrebbe ad oggetto fatture diverse da quelle del verbale di accordo di cui all’UG 650809. L’affermazione è falsa. Il preavviso di sospensione del 15.12.2023 ha ad oggetto le fatture RN02765081 di euro 86.70, RN02987902 di euro 46.70, oggetto del verbale di accordo del 9.1.2024. In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “in modo regolare, continuo e senza interruzioni”. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all’operatore un preciso onere di informativa. In assenza di prove fornite dall’operatore circa la persistente morosità dell’utente all’epoca della sospensione, la stessa deve considerarsi illegittima (ex multis Delibera Agcom n. 31/12/CIR). Alla luce di quanto argomentato, la richiesta di liquidazione dell’indennizzo per sospensione del servizio, previsto all’articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi, risulta legittima per la sospensione del 30.1.2024. Con riferimento all’arco temporale utile ai fini del calcolo dell’importo dovuto è compreso tra la data del 30 gennaio 2024 ed il 1 marzo 2024, per cui, ai sensi dell’articolo 5, è dovuto un indennizzo pari ad euro 7,50 pro die, per un totale di 28 giorni, pari a complessivi € 420,00 per i servizi voce e dati. Le successive sospensioni, così come la cessazione della linea, invece, risultano regolarmente preavvisate e quindi legittime. Nessun’altra domanda dell’utente risulta fondata ed accoglibile.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/09/2024, è tenuta a corrispondere all'utente, la complessiva somma di € 420,00 oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Piermarco Scarpa

F.TO