



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/615663/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx L. - TIM SpA (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 Mxxx L., del 20/06/2023 acquisita con protocollo n. 0165009 del 20/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante, utente privato titolare di una SIM n. 3xxxxxxx, lamenta che con decorrenza dal mese di novembre 2021, senza alcun preavviso, Tim sospendeva il servizio. Dopo aver accertato che la sospensione era avvenuta a causa di insoluto relativo a fattura inevasa, l’utente saldava la morosità a mezzo bonifico. Nel successivo mese di gennaio 2023, sempre senza alcun preavviso, Tim sospendeva nuovamente la SIM la quale – nonostante i numerosi solleciti – non veniva più riattivata. Premesso quanto sopra richiedeva: i. storno integrale dell’insoluto con contestuale ritiro della pratica di recupero del reddito in esenzione spese; ii.

Indennizzo per sospensione illegittima (non preavvisata) della SIM n. 3xxxxxxx, dal 01.11.2021 al 04.02.2022 e dal 01.01.2023 alla chiusura del contratto; iii. Indennizzo per perdita della numerazione; iv. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'Operatore TIM, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte del 15.09.2023, rilevava preliminarmente la genericità nella ricostruzione dei fatti da parte dell'istante in punto di storno e richieste di indennizzo. Nel merito della controversia, eccepiva la TIM che, alla data del 2.2.22, sulla linea intestata all'istante era presente una morosità generata dal mancato pagamento dei conti telefonici 6/21, 1/22, 2/22 e 3/22. A fronte di una tale morosità, l'Operatore, previo invio di solleciti inoltrati dal 14.12.21 al 3.5.2022 e risultanti da schermata di sistema che allegava, sospendeva l'utenza de qua e, stante il perdurare della morosità, la cessava definitivamente. Viceversa, per quanto attiene le richieste di indennizzo ex adverso formulate rilevava il Gestore che non risultavano pervenuti reclami e/o segnalazioni relativi ai presunti inadempimenti contestati, che fossero stati inoltrati in data antecedente all'introduzione del procedimento di conciliazione. Tale omissione, concludeva TIM, costituiva una preclusione regolamentare alla concessione di qualsivoglia indennizzo. Poste tali premesse, TIM insisteva per il rigetto dell'istanze avversarie tutte. In sede di repliche l'istante produceva memoria del 26.09.2023, a mezzo della quale contestava le deduzioni del Gestore, in quanto infondate in fatto ed in diritto, reiterando ogni richiesta. In particolare, l'utente in riferimento agli avvisi di preavviso sospensione, eccepiva che la prova depositata dal Gestore consisteva in realtà in una semplice schermata dalla quale non si evinceva né il contenuto delle presunte comunicazioni di preavviso, né altri elementi probatori relativi all'invio / consegna delle stesse all'utente. Inoltre la parte istante rilevava che – ancorché in assenza di reclami rimessi al Gestore – la fattispecie in esame (cessazione utenza senza preavviso) rientrasse comunque tra quelle indennizzabili, in quanto l'art. 13 co. 1 della Delibera indennizzi tiene conto dell'invio del reclamo contemplando solo gli articoli 6, 8, 9 e 11, ma escludendo l'art. 5 (ovvero quello riguardante la sospensione della linea). Concludeva pertanto per l'accoglimento delle proprie domande di storno ed indennizzo tutte, così come formulate e quantificate in istanza introduttiva.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito dell'istruttoria si rileva che le domande della parte istante sub. i. e ii. sono solo in parte ammissibili, nei limiti delle motivazioni di seguito precisate. Ed invero, l'utente nel corso del procedimento di definizione si limitava ad allegare una contabile di bonifico datata 3.02.2022 – con causale 6° bimestre 2021 fattura 7N 00033632 – effettuato da soggetto estraneo alla controversia (tale Sig. Ramadù Franco) e una contabile del 6.02.2023, sempre effettuata dal medesimo soggetto terzo, effettuata in favore di società terza di recupero crediti, contenente come causale il Codice Fiscale dell'utente. Inoltre, non sono allegati in concilaweb reclami né segnalazioni di disservizio a mezzo apertura ticket del servizio assistenza, che contestassero la morosità, il mancato preavviso, ovvero l'asserita difficoltà di "effettuare ricariche on-line" invero solo dedotta in questa sede. La confermata morosità – emersa sia in sede documentale, sia da quanto rilevato dal Gestore, avrebbe pertanto giustificato la sospensione dell'utenza (anche a fronte di pagamenti tardivi e parziali effettuati dall'utente nel corso dei mesi successivi). L'istante, quindi, non adempiendo al regolare pagamento delle fatture e venendo meno al proprio obbligo contrattuale, era consapevole dell'eventualità della sospensione del servizio per morosità. Tuttavia, la sospensione servizio telefonico è consentita al Gestore, ma solo a condizione che a fronte della morosità dell'utente la disattivazione del servizio sia stata debitamente preavvisata dall'Operatore; pertanto, in caso di sospensione del servizio, l'operatore è tenuto a inviare all'utente una comunicazione di preavviso della sospensione, in mancanza della quale la sospensione deve ritenersi illegittima. Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, in quanto come correttamente rilevato dalla parte istante in sede di repliche, dalla schermata di gestionale depositata dal Gestore non si evince né il contenuto delle presunte comunicazioni di preavviso, né la riferibilità all'utenza mobile 3339829171, né altri elementi probatori relativi all'invio/consegna delle stesse all'utente. Per tali motivazioni, la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi il diritto dell'utente allo storno di tutte le fatture emesse successivamente all'illegittima disattivazione del servizio. Viceversa non sono condivisibili le deduzioni della parte istante in tema di indennizzi: ed infatti, come contestato dal Gestore, non risulta che l'utente abbia mai sollevato contestazioni circa la condotta di TIM, né segnalazioni di disservizio a mezzo apertura ticket del servizio assistenza, a doglianza del mancato preavviso, ovvero dell'asserita difficoltà di effettuare i saldi delle ricariche alle scadenze. Sotto tale profilo soccorre non tanto l'art. 13, comma 1 della Delibera indennizzi (il quale di

fatto contempla il reclamo per talune fattispecie, ma ai soli fini del computo dell'effettiva decorrenza del disservizio) invocato dalla parte istante, quanto l'art.14, comma 4, all. A Del. 347/18/Cons rubricata: "Esclusione degli indennizzi". Ed infatti, in tema di indennizzo, valgono comunque le preclusioni previste dalla Delibera citata in forza della quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte" (cfr. art. 14, comma 4, all. A Del. 347/18/Cons). In conclusione, in assenza di reclami, a fronte del mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo al Gestore sul tempestivo invio di un preavviso sulla morosità e stante il riconoscimento dello storno delle somme fatturate successivamente alla sospensione, potrà essere riconosciuto nel caso di specie il solo rimborso delle somme versate dall'utente – come documentato in atti – per l'importo complessivo di € 317,97. iii. Anche la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione, in conseguenza delle motivazioni espresse, non è ammissibile, stante la completa assenza di una contestazione in tal senso. D'altro canto, nel caso di specie, la liquidazione del congruo indirizzo neppure sarebbe possibile in quanto le omissioni probatorie dell'utente non permettono di quantificare gli anni di pregresso utilizzo. Inoltre, per quanto attiene la perdita della numerazione de qua si evidenzia anche una grave carenza di interesse dell'utente alla sua successiva acquisizione, atteso che non risultano depositati, contestualmente alla conciliazione o nel corso della presente procedura, istanze GU5 utili ad ottenere un provvedimento d'urgenza e la relativa riassegnazione del numero telefonico. Nel caso di specie, l'utente non solo non formalizzava alcuna contestazione ma attendeva inerte un anno dalla cessazione della numerazione prima di introdurre il procedimento di conciliazione. iv. in assenza della produzione di reclami, neppure la relativa domanda di indennizzo per contestata omessa risposta potrà essere accolta.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/06/2023, è tenuta a Si accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra L. Mxxx nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM S.p.A. è tenuta a disporre il rimborso, in favore dell'utente, della somma di € 317,97, oltre allo storno integrale dell'insoluto presente a carico dell'utenza ed al contestuale ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

Il 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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi

f.to