



CORECOM Lazio



DETERMINA 47 Fascicolo n. GU14/671153/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Sxxx
G. - 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 Dxxx Sxxx G., del 27/03/2024 acquisita con protocollo n. 0091648 del 27/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante ha dedotto: “acquisito il servizio adsl per l’utenza indicata non sono stati rispettati i termini indicati nel contratto e nella carta dei servizi in occasione dei numerosi guasti alla linea con i conseguenti

disservizi nè è stato corrisposto l'indennizzo previsto a tale scopo.” Premesso quanto sopra richiedeva: “Chiedo la corresponsione dell'indennizzo previsto dalla carta dei servizi per i giorni di mancato servizio della linea adsl oltre all'applicazione delle sanzioni di legge conseguenti al mancato riscontro alle richieste di indennizzo (mia e della Confconsumatori) sono in possesso delle ricevute della pec inviata ma non riesco ad allegarle”.

L'operatore, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, rilevava : “ L'istante lamenta la pretesa errata fatturazione con applicazione di costi, a suo dire, non dovuti poichÈ riferiti a servizi cessati. La domanda avversaria risulta completamente destituita di fondamento. A sistema È presente la seguente situazione: L'istante era titolare della linea 0xxxxxxx cessata a far data dal 27.2.2018 entro i termini di cui alle condizioni di contratto. L'operatore, dunque, una volta ricevuta la richiesta dell'istante ha tempestivamente chiuso il ciclo di fatturazione, lasciando a carico della controparte i soli costi previsti nelle condizioni di contratto, comunque riferibili a canoni maturati in data antecedente al recesso e alle eventuali rateazioni in corso alla data della cessazione. Nessuna censura puÓ, dunque, essere mossa nei confronti dell'operatore. In ragione di quanto sopra, ferma la genericit  gi  eccepita, i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. La domanda avversaria di storno non puÓ, pertanto, essere accolta. L'istante, per l'effetto, dovr  restare obbligato al saldo dell'insoluto a sistema quantificato in €102.80 portato dalla fattura 2/18. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. In primo luogo, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata È emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l'esponente societ  non ha, in alcun modo, determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso. Peraltro, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, la presunta prosecuzione del ciclo di fatturazione non puÓ ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS., come erroneamente invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom È incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunchÈ non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili perchÈ non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, nÈ tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. In particolare, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom, infatti, (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) “la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere pi  interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di l  del disagio connesso agli addebiti di somme non pi  dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilit  di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile”. La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non È mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto (“...attesa la diversit  delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non pu  darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non pu  essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bens , per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto,   materia di competenza dell'Autorit  Giudiziaria e non dell'Autorit ”, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, qualora ne sussistano i presupposti, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione. Nulla  , dunque, dovuto all'istante. Medesima conclusione, poi, deve valere per le doglienze relativa alla presenza di presunti disservizi che avrebbero interessato, in data non indicata e per periodo non precisato, l'utenza oggi cessata. Anche sul punto, le richieste avversarie sono infondate. Da verifica interna, infatti, non si rinvenivano malfunzionamenti indennizzabili. Nel periodo contestato ex adverso fino all'introduzione del procedimento di conciliazione, infatti, sia la componente VOCE che la componente DATI non È mai stata interessata da disservizi imputabili a fatto o colpa di TIM. Peraltro, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o specifiche contestazioni, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. In merito ai disservizi, infatti, la mancanza di prova circa l'invio di idonee e tempestive segnalazioni/reclami, assume rilievo in questa sede,

secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce, infatti, l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato, tempestivamente da parte del cliente. In tema di disservizi indennizzabili, infatti, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore ... qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Infine, sia consentito rilevare come appaia a dir poco pretestuoso il fatto che a fronte di presunti disservizi patiti nel lontano 2017, l'istante ne lamenti l'esistenza solo a distanza di oltre 7 anni. Anche sotto tale profilo non sussistono i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta".

Si rileva anzitutto 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. Più in generale, le fattispecie che si palesano come risarcitorie esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Di converso, per le restanti domande, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS, relativamente ai profili di storno dell'insoluto per fatturazione successiva a recesso. Il disservizio, difatti, risalente al 2017 e per il quale l'istanza si paleserebbe tardiva, merita valutazione solo con riferimento allo storno dell'insoluto successivo alla disdetta, in atti, non contestata dal gestore che assume di averla tempestivamente lavorata. Sulla domanda di storno delle fatture emesse dal Gestore successivamente alla comunicazione di volontà di recesso, si osserva che la stessa è parzialmente fondata ma nei soli limiti di seguito riportati. Ebbene, la parte istante, contesta l'indebita fatturazione del gestore. In merito, in presenza della volontà di scioglimento del vincolo contrattuale del 29.11.2017, e (aventi effetto a 30 giorni dalla richiesta), l'utente non sarà obbligato a corrispondere il prezzo previsto per l'abbonamento e canoni, né a suo carico potranno essere poste ulteriori obbligazioni accessorie (fatta eccezione dell'eventuale saldo delle rate per l'acquisto di terminali), per le sole fatture emesse dopo il 29.12.2017 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione. Alla luce delle suesposte considerazioni, l'utente ha diritto quindi allo storno dell'insoluto nei limiti e per le motivazioni sopra descritte. Inoltre, per quanto attiene la richiesta generica di indennizzo si osserva come la stessa sia inammissibile, per le motivazioni di seguito riportate. Ed infatti, fermo quanto sopra, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante e neppure può essere ricondotta nell'alveo dell'attivazione di un servizio non voluto. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo l'ipotesi di attivazione di un servizio non richiesto. Nel caso di specie, infatti, ci troviamo di fronte ad un servizio per il quale l'utente ha manifestato il suo disinteresse alla prosecuzione del rapporto e nei confronti del quale la WINDTRE avrebbe dovuto sic et simpliciter esimersi dall'emettere fatture a carico dell'istante. Infine, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo lo stesso, inserito all'interno della disdetta, non è valido ai fini del riconoscimento di indennizzi a tale titolo perché contestuale alla richiesta di cessazione del contratto che rende superfluo un intervento del gestore.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/03/2024, è tenuta a disporre lo storno dell'eventuale insoluto ancora presente a carico dell'utente procedendo alla rettifica della posizione amministrativa nei seguenti termini: annullamento delle fatture contenenti canoni/abbonamenti e spese accessorie (fatta eccezione di rate per l'acquisto di terminali), dai trenta gg successivi al 29.11.2017 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

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
ROBERTO RIZZI

F.TO