



DELIBERA N. 4/2023

XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/499205/2022)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 03/03/2023;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3*”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX del 10/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari X, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 11 luglio 2017 sottoscriveva un accordo transattivo con il gestore;
- b) il 31 agosto riceveva una comunicazione di risoluzione contrattuale per la linea 0744 403022, che determinava la perdita della numerazione;
- c) la fatturazione proseguiva sino al 25 maggio 2021 e, alla data dell'istanza GU14, ancora risultava in essere.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'intero insoluto ed emissione delle relative note di credito;
- II) indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) in data 11.07.2017 veniva sottoscritto un accordo transattivo mediante il quale TIM si impegnava a stornare la morosità esistente nonché a riconoscere in favore dell'istante la complessiva somma pari ad € 2.000,00;
- 2) l'accordo è stato correttamente adempiuto;
- 3) nelle more dell'esecuzione dell'accordo, nell'agosto 2017 veniva automaticamente emesso un preavviso di risoluzione contrattuale per morosità, poi annullato alla luce dell'accordo sottoscritto;
- 4) la linea è rimasta attiva ed è stata cessata per morosità nel maggio 2021;
- 5) dal 2017 al 2021 la linea è stata correttamente utilizzata e mai alcun reclamo è stato ricevuto.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che l'accordo transattivo risale al 11.09.2017 e che la comunicazione di risoluzione contrattuale è del 31.8.2017: Tim non ha comunicato nulla in contrario e pertanto l'istante ha ritenuto che la linea sarebbe stata cessata, non essendo stato menzionato alcun ripristino nel verbale di settembre. La linea inoltre, già sospesa a far data dal 9 aprile 2022, non è stata più utilizzata, non essendo più abilitata al traffico in uscita e ricevendo in entrata solo

tramite centralino aziendale. Non comprende poi come sia possibile continuare a fatturare per anni nonostante la sospensione del servizio per morosità. Conferma pertanto le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

La prima richiesta dell’istante riguarda lo storno dell’insoluto. Egli sostiene, in particolare, che l’operatore ha effettuato addebiti nonostante avesse inviato un preavviso di risoluzione contrattuale e nonostante il servizio non fosse stato utilizzato.

Tanto premesso, in primo luogo, si evidenzia che l’utente non ha depositato alcuna delle fatture contestate, impedendo a questo Corecom qualsivoglia verifica sulla consistenza, entità e titolo degli asseriti addebiti.

In secondo luogo, comunque, dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, si evidenzia quanto segue: Tim ha redatto in data 31 agosto 2017 una nota con la quale comunicava al cliente il preavviso di risoluzione, con termine di 10 giorni per saldare la morosità presente. Dal testo, si rileva che detta comunicazione è stata inviata mediante raccomandata a/r, pertanto può ragionevolmente presumersi che il cliente abbia ricevuto la nota alcuni giorni dopo la data del 31 agosto 2017, dalla recezione del preavviso sarebbero poi decorsi i 10 giorni utili per effettuare i pagamenti richiesti e, solo successivamente allo scadere del decimo giorno, Tim avrebbe potuto procedere alla cessazione del contratto.

L’accordo transattivo, datato 11 settembre 2017, prevedeva, fra l’altro, lo storno della morosità sino a quella data maturata, compreso quanto addebitato nel conto n. 5/2017 con scadenza proprio 11 settembre 2017.

Dall’analisi delle date sopra riportate, si evince che l’accordo transattivo è intervenuto o nell’imminenza della scadenza del termine riportato nel preavviso di risoluzione, o addirittura successivamente: nel secondo caso, l’accordo raggiunto in transazione avrebbe fatto venir meno qualunque morosità, con conseguente venir meno anche della risoluzione per morosità. Anche nel primo caso, tuttavia, data la pendenza di trattative fra le parti nel periodo intercorrente fra la nota di Tim e l’accordo transattivo e, soprattutto, tenuto conto del fatto che l’accordo in questione non prevede lo storno fino alla fine del ciclo di fatturazione ma lo storno dell’insoluto “ad oggi maturato”, ben avrebbe potuto il cliente contattare il gestore per avere i chiarimenti del caso. Va infatti ricordato che secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell’esecuzione del contratto “si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell’interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell’interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico” (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004).

Per questi motivi, la richiesta di storno non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo per perdita della numerazione può essere accolta nei limiti di seguito precisati.

Il gestore, nella propria memoria difensiva, dichiara che il preavviso di risoluzione contrattuale per morosità, automaticamente emesso nell'agosto 2017, veniva "poi annullato alla luce dell'accordo sottoscritto". D'altro canto, afferma pure di aver cessato la linea "per morosità nel maggio 2021".

In relazione a tanto, con nota del 17 gennaio 2023, il Responsabile del procedimento chiedeva al gestore di depositare copia degli eventuali preavvisi di sospensione e di risoluzione della linea oggetto della controversia, riferiti alla cessazione della numerazione avvenuta nel maggio 2021. La richiesta restava inevasa.

Pertanto, non essendovi alcun documento attestante che, dopo l' "annullamento" del preavviso di risoluzione dell'agosto 2017, Tim abbia comunicato al cliente il preavviso di sospensione ed il preavviso di risoluzione del contratto, la cessazione della linea appare illegittima, con conseguente diritto dell'istante all'indennizzo di cui all'articolo 10, comma 1 del Regolamento indennizzi. Pertanto, non avendo evidenze di precedenti anni di godimento della numerazione, considerato che sicuramente la linea faceva capo all'utente già dall'anno 2017 e che la stessa è cessata nel 2021, spetta all'istante la somma di euro 1.600 (considerato 400 euro all'anno, per 4 anni).

Alcun altro indennizzo può essere riconosciuto, non essendo presente in atti alcun reclamo.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XX, XX – X, per i motivi sopra indicati:

- A) l'operatore Time SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- versare all'istante la somma di euro 1.600 (milleseicento), ai sensi dell'articolo 10, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Gli eventuali rimborsi come sopra determinate andranno maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Perugia, 3 marzo 2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli