

DELIBERA N. 165/2022/CRL/UD del 04/08/2022

**A. AXXX RXXX SRL / TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/640/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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”*;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito, *“Regolamento”*;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza della società Assicurazioni Axxx Rxxx S.r.l. di cui al prot. D4296 del 06.07.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante Axxx Axxx Rxxx SRL nei confronti di TELECOM ITALIA SPA, presentava istanza di definizione G14, tramite Mondoconsumatori il 26/06/2017.



La memoria introduttiva si presenta molto articolata, la società era titolare di 6 linee telefoniche

- 063936xxx
- 061353xxx
- 0663xxx
- 06638xxx
- 06393xxx
- 069385xxx

L'utente lamenta inadempienza del gestore che, attraverso sospensioni e interruzioni illegittime dei rapporti di fornitura, ha continuato ad emettere fatture per linee cessate senza preavviso addebitando le utenze cessate sulle utenze attive.

	LINEA	ATTIVAZIONE	AVVISO CESSAZIONE	CESSATA
1	06393xxx	26/05/2010	17/11/2010	17/12/2010
2	06135xxx	26/05/2010	10/03/2011	20/03/2011
3	066371xxx	26/05/2010		26/04/2013
4	06638xxx	26/05/2010	GEN-FEB 2014	14/02/2014
5	06393xxx	26/05/2010		11/03/2016
6	069385xxx	26/05/2010		SOSPESA

Sulla prima linea riceveva raccomandata il 17/11/2010 di morosità con preavviso di successivo distacco trascorsi 30 gg, l'utente accetta la risoluzione ma continuava a ricevere fatture successivamente. In particolare, l'utente descrive la causa del mancato pagamento per gli esorbitanti importo, senza alcun riferimento.

	LINEA	0639xxx
	DATA	IMPORTO
1	06/12/2020	72,50
2	07/02/2011	72,50
3	06/06/2011	171,00
4	05/08/2011	72,50
5	06/10/2011	77,50
6	06/12/2011	73,00



7	06/02/201 2	86,00
8	05/04/201 2	77,00
9	06/08/201 2	4,72
10	05/10/201 2	9,34

716,06

L'utente rispondeva con raccomandata del 04/05/2012 con la quale chiedeva lo storno totale di tali fatture.

Sulla seconda linea 0613xxxxxx riceveva raccomandata del 10/03/2011 nella quale si informava che il contratto si sarebbe risolto entro 10 gg. L'istante accettava anche tale situazione ma continuava a ricevere fatturazioni sulla medesima linea per il periodo successivo.

LINEA	0613xxxx
DATA	IMPORTO
06/04/2011	132,50
06/06/2011	132,00
05/08/2011	132,50
06/10/2011	133,50
06/12/2011	138,00
06/02/2012	134,00
05/04/2012	563,24
06/06/2012	10,11
07/04/2015	119,61

1.495,46

In risposta l'utente con raccomandata del 04/05/2012 con la quale chiedeva lo storno totale di tali fatture.

Sulla terza linea 0663xxx riceveva il 10/06/2012 preavviso di riaddebito per la morosità della per 1.504,50 con la fattura XW00002723 CONTO 05/2012 linea 066371300 il preannunciato riaddebito per la morosità della seconda linea 0613xxx. In sostanza l'operatore chiusa una linea per morosità provvedeva all'addebito sulla linea successiva ancora attiva. Pertanto, l'utente inviava contestazione perché riteneva la linea cessata.

In sostanza sulla base delle condizioni contrattuali se il cliente possiede più linee telefoniche, le linee sulle quali pende morosità vengono chiuse con addebito su quelle attive, l'operatore chiusa una linea per morosità provvedeva all'addebito sulla linea successiva ancora attiva. Pertanto, l'utente inviava contestazione perché riteneva la linea cessata e ricevendo fatture.



LINEA	0663xxx
DATA	IMPORTO
06/08/201 2	1.628,50
06/08/201 3	8,54

Sulla quarta linea 0663xxxxx riceveva fattura XW0002130 CONTO 05/2013 riceveva riaddebito per la morosità della terza linea 0663xxxxx per 1.628.50. In sostanza l'operatore attua la medesima prassi amministrativa chiusa una linea per morosità provvedeva all'addebito sulla linea successiva ancora attiva. L'utente inviava contestazione perché riteneva illegittima.

LINEA	0663xxx
DATA	IMPORTO
06/08/201 3	1.769,50
06/02/201 4	139,50
03/06/201 4	6,68
06/08/201 4	6,91

Sulla quinta linea 0639xxx riceveva fattura XW000142 CONTO 04/2014 del 03/09/2014 riceveva riaddebito per la morosità della quarta linea 066xxx per 1.769,50, in attuazione del medesimo sistema amministrativo di gestione delle morosità.

LINEA	0639xxx
DATA	IMPORTO
07/06/201 6	25,54
05/08/201 6	18,85

Queste fatture non risultano nella morosità

Successivamente la pratica veniva affidata a società per il recupero crediti.

Infine, sulla sesta linea 0693xxx riceveva conto 4/2016 fattura XW00001507 del 07/06/2017 per 2.415,36 il riaddebito della morosità della quinta linea 0693xxxxxxx per 2.290,92 in dettaglio

07/12/2015	192,90	conto 1/2016
03/06/2014	1.933,00	conto 4/2014
06/10/2015	165,02	conto 6/2015

2.290,92

Essendo terminate le linee attive la sesta linea rimaneva sospesa.

Anche queste le fatture della sesta linea venivano contestate, sulla base di un circolo vizioso di successivi riaddebiti come riferisce l'associazione Mondo consumatori, che si vedeva costretto ad adire al Corecom.

L'istante conclude la memoria indicando i requisiti di ammissibilità della domanda ai sensi degli articoli 14 e 16 del regolamento, salvo i diritti dei maggiori danni patiti e patendi da valutare innanzi all'autorità ordinaria. Chiede l'irrogazione delle sanzioni nei confronti del gestore con accertamento della responsabilità per sospensione e cessazione di 4 linee

TABELLA SINTESI INDENNIZZI

LINEA	CESSATA UTENTE	DATA G 14	GG	INDENNIZZO
06394xxxx	17/12/2010	26/07/2017	2.385,00	71.550,00
0613xxxx	20/03/2011	26/07/2017	1.925,00	57.750,00
066xxxx	26/04/2013	26/07/2017	1.522,00	45.660,00
066381xxx	14/02/2014	26/07/2017	1.228,00	36.840,00
0639xxx	11/03/2016	26/07/2017	472,00	14.160,00
0693xxxx	SOSPESA		3,00	90,00
TOTALE				226.050,00

Chiede lo storno dell'insoluto e cessazione pratica di recupero crediti e infine indennità per mancati riscontro ai reclami per 300,00 ed infine per la perdita di numerazione.

TABELLA INDENNIZZI PERDITA NUMERAZIONE

LINEA	INDENNIZZO	ANNI	MAGGIOR.	IND. COMPLESSIVO
0639xxxx	100,00	7	4	2.800,00
0613xxx	100,00	7	4	2.800,00
06637xxxx	100,00	7	4	2.800,00
06631xxxx	100,00	7	4	2.800,00
0639375xxx	100,00	7	4	2.800,00
TOTALE				14.000,00

ed infine 300,00 per spese procedura.

L'utente, tramite l'associazione, oltre a presentare 11 pagine di memoria illustrativa al modello G14 ha presentato anche memoria in replica 05/09/2017, indicando nella premessa la volontà di non violare il principio di chiarezza e sinteticità, (con ulteriori 10 pagine).

Viene richiamato la violazione del principio del contraddittorio, inadempienza del gestore per aver addebitato fatturazioni sempre contestate emesse successivamente alla sospensione e risoluzione contrattuale con conseguente effetto a catena sulle successive linee attive.

La memoria in replica contiene la descrizione dei fatti per i quali è sufficiente richiamare quanto già indicato nella memoria introduttiva indicando i medesimi punti della precedente memoria da 1 a 29 (sostanzialmente identici), così come le lettere A) B) C) ed i punti successivi confermando la corposa e variegata richiesta di indennizzo economico e storno dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Telecom, con memoria del 05/09/2017 di tre pagine replica alle richieste dell'istante chiarendo i motivi di infondatezza basata sostanzialmente nel non voler saldare un debito maturato nel corso degli anni.

In particolare, sulle linee precisa la data di attivazione e cessazione delle sei linee

TELECOM

LINEA	ATTIVAZIONE	CESSATA TELECOM	MOROSITA'
063936xxxx	26/05/2010	22/05/2012	NESSUNA MOROSITA'
061353xxxx	26/05/2010	19/03/2012	PRIMA MOROSITA'
066371xxxx	26/05/2010	25/04/2013	SECONDA MOROSITA'
06638xxxx	26/05/2010	14/02/2014	TERZA MOROSITA'
06393xxxx	26/05/2010	11/03/2016	QUARTA MOROSITA'
06938xxxx	26/05/2010	SOSPESA	QUINTA MOROSITA'

In sostanza, in applicazione di disposizioni contrattuali in caso di totale mancato pagamento di un'utenza è previsto la comunicazione di sospensione ed un periodo successivo per saldare in difetto la morosità si conclama e l'operatore sospende.

Nella memoria vengono indicate le date nelle quali viene dato risposta ai reclami.

La morosità viene quantificata in

LINEA			
	SOSPESA	INSOLUTO	
6	0693xxx	2.415,36	
6	0693xx	131,82	n.5/2016

2.547,1

TOTALE 8

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.

L'istanza iniziale dell'utente presentata a mezzo l'associazione di categoria è eccessivamente prolissa e poco chiara in violazione alle disposizioni di chiarezza e

sinteticità. Inoltre, l'associazione ha presentato ulteriori repliche con il medesimo contenuto, appesantendo l'esame istruttorio della controversia.

La materia necessita una particolare ricostruzione contabile per comprendere appieno la vicenda. Infatti, la presenza o meno di debiti per morosità potrebbe legittimare la cessazione unilaterale del rapporto.

La problematica si basa essenzialmente sulla morosità dell'utente, che aveva un rapporto contrattuale basato su diverse linee telefoniche. La prassi contrattuale dell'operatore Telecom prevede che in caso di reiterata morosità la linea può essere cessata in modo unilaterale. Tale morosità, ovvero il debito residuo, viene successivamente addebitata sulla fattura di una utenza attiva, come più volte si è verificato nella fattispecie portata in esame all'Autorità, con un trapasso successivo di linea in linea.

Quindi il meccanismo contabile prevede che, a fronte di conclamata morosità, l'utenza venga cessata ed il relativo debito residuo venga migrato su una utenza attiva e quindi con relativa fatturazione periodica, nella quale viene inserito il debito residuo della linea cessata. Tale meccanismo è illustrato nella fatturazione Telecom.

Appare chiaro quindi che la morosità assume un valore centrale, infatti l'esistenza o meno della morosità iniziale legittima i successivi comportamenti dell'operatore, nel senso che se la morosità non esiste la cessazione dell'utenza è arbitraria se esiste invece la cessazione unilaterale è legittima.

Va valutato inoltre che nella istanza dell'utente non viene mai descritto alcun pagamento di alcuna fattura, neanche in modo parziale, non viene mai chiaramente indicato il motivo per i quali la fatturazione Telecom sarebbe stata errata rispetto ai patti contrattuali (non prodotti), non consentendo così di poter fare valutazioni di merito circa la legittimità degli addebiti.

Le contestazioni appaiono generiche e non sufficientemente articolate, la stessa istanza dell'utente non chiarisce se i servizi nel decorso contrattuale sia stati erogati e fruiti ovvero se vi siano stati malfunzionamenti o disservizi, non consentendo di valutare se vi siano ingiustificati arricchimenti.

Nell'istanza non viene indicato alcun malfunzionamento che, in parte, potrebbe giustificare mancati pagamenti. Poco viene detto sulla funzionalità delle linee, lasciando quindi ipotizzare che comunque l'utente abbia usufruito dei servizi sino alla loro disattivazione per morosità.

L'utente si limita a ripetere che si tratta di fatture esorbitanti senza indicare chiaramente quali siano gli importi indicati in fattura che a suo dire siano non conformi ai patti contrattuali. Patti contrattuali che, malgrado l'utente abbia prodotto corposa illustrazione, non vengono chiaramente indicati.

In tal modo non si ha modo di poter valutare compiutamente quanto richiesto nell'istanza.

D'altronde, anche in applicazione dei principi generali applicabili alla fattispecie in tema di onere della prova, l'utente non è riuscito a dedurre chiaramente l'esistenza ed il contenuto del suo contratto, ed in particolare quali siano stati gli addebiti fatturati che riteneva lesivi dei suoi interessi.

L'istanza in alcuni passi richiama problematiche che in realtà non sono oggetto di contestazione. Infatti il corposo elenco di fatture indicate a pagina 3 e 4 della memoria introduttiva dell'istante, richiamate successivamente nella memoria di replica del 05/09/2017 sulla prima linea 063xxx, composto di 10 fatture, non è oggetto di contestazione.

Gran parte della doglianza si basa su fatturazioni successive alla risoluzione, ma come indicato dall'operatore le morosità che hanno dato vita inizio alla questione erano -seppur in parte -precedenti e non successive alla risoluzione. Le stesse date di disattivazione sulle prime due linee non sono convergenti, in quanto le parti indicano date diverse di circa un anno (per alcune linee). In sede istruttoria non è stato possibile individuare con certezza la data di cessazione.

Ora a fronte del totale mancato pagamento di diverse fatture del ricorrente, senza che sia stato prodotto in atti chiaramente il motivo delle doglienze dell'utente, l'operatore potrebbe legittimamente avvalersi della risoluzione per morosità, (dando al cliente il preavviso stabilito).

La problematica sotto un profilo contabile può essere sinteticamente illustrata nella tabella sottostante, il debito iniziale è relativo ad una morosità che nel tempo viene nuovamente riaddebitato di volta in volta su una nuova utenza.

La prima morosità è sulla seconda linea 0613xxx. L'esame della fattura nella quale sono riportati gli addebiti (ft XW00002723 del 06/08/2012 conto 05/2012 relativa a 06/07 linea 0663xxxx) evidenzia omogeneità di addebiti - sostanzialmente 132,00 periodici - senza alcun picco.

Si tratta della prima migrazione del debito da un'utenza cessata (06135xxx) ad una attiva (066xxx). Il dettaglio riportato nella fatturazione indica anche il riferimento temporale del servizio erogato sulla cessata che va dalla fine del 05/2010 al marzo del 2012. Quindi a seconda della data di cessazione dell'utenza (20/03/2011 per l'utente 22/05/2012 per l'operatore) potrebbe essere parzialmente errata la relativa fattura e quindi parzialmente non dovuta.

Resterebbe comunque da comprendere e verificare se nel periodo contestato i servizi siano stati puntualmente erogati, circostanza questa non comprovata agli atti prodotti e presenti nel fascicolo.

L'andamento successivo del rapporto contrattuale è caratterizzato da ripetute migrazioni contabili del debito residuale, l'importo richiesto è sostanzialmente relativo alle morosità che via via accumulate nel tempo sulle diverse linee è tendenzialmente ed inevitabilmente crescente.

Nella tabella si descrive l'andamento a cascata del debito residuo.



	LINEA	MOROSITA'	IMPORT O	1 RIADDEBIT O	2 RIADDEBIT O	3 RIADDEBIT O	4 RIADDEBIT O
1	06393xxxx 4	NESSUNA					
2	0613537xx xx	PRIMA MOROSITA'	1.504,5 0				
3	066371xxx x	SECONDA MOROSITA'		1.628,50			
4	06638xxxx x	TERZA MOROSITA'			1.769,50		
5	06393xxxx	QUARTA MOROSITA'				1.933,00	
6	0693xxxxx	QUINTA MOROSITA'					2.415,36

Non vi sono effetti di duplicazione del medesimo debito, ma si tratta sostanzialmente dello stesso importo, che associato ai successivi mancati pagamenti delle altre utenze, conduce alla costante crescita nel tempo.

Da quanto indicato dall'utente nessun pagamento è stato effettuato nei periodi oggetto di contestazione, probabilmente ispirandosi a principi di buona fede un pagamento parziale ed una successiva immediata contestazione avrebbe senz'altro reso meno complessa la problematica (ad evitato la risoluzione per morosità).

Quindi tutte le richieste di indennizzo e storno necessitano un preventivo accertamento della effettività del debito e della conseguente effettività della morosità cui effetti a cascata si riverberano inevitabilmente sulla legittimità delle cessazioni per morosità avviate via via da Telecom.

Lo sviluppo nel tempo e le numerose utenze attive hanno comportato successivi trasferimenti contabili che vengono veicolate verso utenze attive, che permanendo la morosità venivano via via chiuse fino a ridursi un'unica utenza quella sospesa.

Dall'esame complessivo della documentazione prodotta dalle parti non emerge chiaramente la responsabilità dell'operatore. Le indicazioni del ricorrente si limitano a generiche frasi di esorbitanza degli importi ed a generiche contestazioni degli addebiti, senza mai indicare un malfunzionamento o segnalando un qualsiasi pagamento, seppur parziale, ovvero specificando gli importi contestati per ciascuna fatturazione rispetto alla tariffazione contrattualmente prevista. L'elenco di fatture indicate per l'utenza 063xxx dall'utente come oggetto di contestazione viene smentito dalla memoria dell'operatore che indica per la medesima linea assenza di morosità.

Inoltre, l'utente descrive più volte descritto accettava a malincuore la risoluzione del contratto di servizio per una determinata linea, quindi di fatto dando acquiescenza alla stessa risoluzione, salvo poi dolersi successivamente ritenendo invece la risoluzione

illegittima per chiedere l'indennizzo per la cessazione immotivata e per la perdita di numerazione.

Dalla ricostruzione degli atti del fascicolo è necessario osservare alcune diversità tra le indicazioni delle parti circa le date di cessazione delle linee, che risultano diverse per solo per le prime due linee.

	LINEA	ATTIVAZIONE	CESSATA UTENTE	CESSATA TELECOM
1	06393xxxxx	26/05/2010	17/12/2010	22/05/2012
2	06135xxxxx	26/05/2010	20/03/2011	20/03/2012
3	06637xxxxx	26/05/2010	26/04/2013	25/04/2013
4	0663xxxxx	26/05/2010	14/02/2014	14/02/2014
5	063937xxx	26/05/2010	11/03/2016	11/03/2016
6	069385xxx	26/05/2010	SOSPESA	SOSPESA

In particolare, sulla prima 0639xxx (priva di morosità) e seconda linea seconda linea 0613xxx la data di cessazione diverge di circa un anno come indicato dalle parti. Tale circostanza riverbera precise conseguenze anche sulla fatturazione della linea 06135xxx, perché comporta il computo o meno del periodo di fatturazione dal calcolo della morosità. Tale criticità risulta aggravata dalla mancanza di informazioni circa l'effettiva fruizione del servizio nel periodo, notizie che non sono rilevabili dall'esame istruttorio.

Pertanto tutte le richieste di indennizzo avanzate non risultano accoglibili per la loro genericità e la mancata allegazione di documentazione comprovante i disservizi lamentati e le supposte inadempienze dell'operatore.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si compensano le spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza della Soc. Assicurazioni All Risks s.r.l. nei confronti della società TIM S.p.A.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to