

DELIBERA n°_57_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 31162 / 2018)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/05/2020;

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 modificato 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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 15/10/2018 acquisita con protocollo n.0158997;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Tim S.p.A., la sospensione dei servizi (voce e ADSL) e la perdita della numerazione per l'utenza di **tipo business XXXXXXXXX**, ed inoltre ha lamentato per l'utenza **tipo privato XXXXXXXXX** l'indebita fatturazione subita, nonché per ambedue le utenze, la mancata risposta ai reclami.

In particolare nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante in relazione all'utenza di **tipo business XXXXXXXXX** ha dichiarato quanto segue:

- nella data del 10/01/2018 riscontrava la sospensione dei servizi (voce e ADSL);
- nella data del 20/04/2018, dopo ripetuti reclami telefonici, inviava a mezzo fax, un reclamo scritto, che non veniva riscontrato dalla società resistente;
- nella data dell'11/05/2018, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, depositava al Corecom un'istanza per l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU5), al fine di aver ripristinato i servizi;
- la TIM S.p.A. non ripristinava i servizi e lo stesso perdeva la titolarità dell'utenza.

In relazione all'utenza di **tipo privato XXXXXXXXX** l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver ricevuto la fattura n. RV00774257 del 06/03/2018 dell'importo di euro 533,23, in cui la TIM S.p.A. addebitava dei conti insoluti riferiti all'anno 2009 e dei conti insoluti anno 2017, inerenti l'utenza di **tipo business XXXXXXXXX**, dallo stesso non dovuti;

- in data 24/04/2018, dopo ripetuti reclami telefonici, trasmetteva a mezzo fax, un reclamo scritto, che non veniva riscontrato dalla TIM S.p.A.

In base a tali premesse, pertanto, l'istante ha richiesto:

- 1) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo formulato nella data del 20/04/2018; 2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo formulato nella data del 24/04/2018; 3) l'indennizzo per la sospensione dei servizi sull'utenza di tipo business;
- 2) l'indennizzo per la perdita della numerazione di **tipo business XXXXXXXX**;
- 3) l'annullamento delle morosità pendenti;
- 4) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, ha depositato nei termini indicati, la memoria con i relativi allegati, nella quale in sintesi ed a difesa del proprio operato ha argomentato quanto segue. Dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza XXXXXXXX risulta cessata in data 11/01/2018 per la presenza di una morosità pari ad euro 455,21, tali importi, mai contestati dall'istante, risultano quindi dovuti. Difatti non essendo presenti reclami in merito alla fatturazione emessa, non si comprendono le motivazioni per le quali l'istante non ha pagato regolarmente i conti telefonici ricevuti. Sul punto, la società resistente ha asserito che in base alle Condizioni Generali di Contratto i reclami relativi agli addebiti in fattura devono essere inviati entro "i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato nella stessa", evidenza che nel caso di cui si discute, non risulta essersi verificata. Parimenti non risulta depositato in atti dall'istante, alcun elemento che possa ricondursi ad un eventuale/i, reclami telefonici, pertanto ed in relazione a quanto sopra argomentato, le azioni amministrative eseguite dalla Tim sull'utenza di cui si discute, risultano essere state operate correttamente. Nel proseguo, e su questo specifico punto l'operatore ha argomentato che, l'art.20 delle Condizioni Generali di Abbonamento rubricato "Sospensione per ritardato pagamento" stabilisce che: "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata". Ed ancora ed a propria discolpa ha riportato in memoria quanto indicato dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzioni delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM n.173/73/CONS) che prevede espressamente i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". In relazione alle doglianze mosse dall'utente per i contestati addebiti

nella fattura emessa per l'utenza di tipo privato XXXXXXXX, di importi di anni precedenti e di conti insoluti per altra utenza a lui intestata ma di tipo business, l'operatore ne ha confermato la piena legittimità secondo le proprie C.G.A. Nel proseguo quindi ha riportato in memoria quanto testualmente riportato nell'art.18, comma 4 delle C.G.A. "al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Tim il Cliente, intestatario di più contratti, autorizza Tim a rivalersi delle somme insolute relativa al presente contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Cliente e Tim relativo ai servizi disciplinati dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di prodotti; a tal fine il Cliente acconsente altresì ad eventuali compensazioni da parte di Tim tra gli insoluti del Cliente di cui al presente contratto ed eventuali crediti nei confronti di Tim relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente". Poi ed in riferimento alle doglianze mosse per la numerazione di tipo residenziale XXXXXXXX l'operatore ha esplicitato che tale utenza risulta cessata nella data dell' 08/10/2018, per esplicita disdetta formulata dall'utente. Inoltre, la società resistente ha evidenziato che, l'istante era possessore di tre utenze telefoniche, di cui due residenziali ed una business, e di conseguenza l'estratto conto amministrativo, agendo sul codice fiscale dello stesso, ha generato in automatico un debito amministrativo complessivo pari ad euro 766,82. Quindi ed in conseguenza di quanto sopra ampiamente esplicitato, la società resistente ha evidenziato che non è possibile imputare alla stessa alcuna responsabilità, mentre appare discutibile il comportamento tenuto dall'istante, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. Sul punto la società ha asserito che il rapporto contrattuale di una utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. In ultimo ed in considerazione di quanto argomentato in memoria, l'operatore convenuto ha chiesto al Corecom il rigetto integrale dell'istanza formulata dall'utente e delle pertinenti richieste di indennizzo, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Controdeduzioni dell'istante

L'utente ha controdedotto alle asserzioni formulate in memoria dalla TIM S.p.A., ma unicamente sulla sospensione dell'utenza di tipo business e sulla risposta al reclamo, ma non ha replicato alcunché sulla posizione debitoria dell'utenza di tipo affari evidenziata dall'operatore, né ha depositato in atti le eventuali attestazioni di pagamento effettuate, anche in modo parziale, né ha evidenziato alcunché, sulla perdita della numerazione di tipo business di cui si duole.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che di seguono si dettagliano.

In via preliminare, deve rilevarsi l'irricevibilità della documentazione depositata nel fascicolo dall'istante nella data del 23/01/2019, a seguito della richiesta istruttoria formulata dall'ufficio ai sensi dell'art.18 del Regolamento, poiché tardiva rispetto ai termini assegnati allo stesso per il dovuto deposito, tale documentazione comunque risulta in parte ripetitiva, poiché i reclami e l'istanza per l'adozione del provvedimento d'urgenza, risultano già in atti nei rispettivi fascicoli cartacei UG e GU5.

Ancora in via preliminare, deve rilevarsi che la società convenuta non ha dato seguito alla richiesta istruttoria formulata ai sensi dell'art. 18 del Regolamento al fine dell'acquisizione di specifica documentazione utile alla definizione della controversia, quale il deposito della schermata estrapolata dai propri sistemi.

Premesso quanto sopra, pertanto, ed al fine della presente decisione, verranno presi in considerazione tutti i documenti già depositati dalle parti in sede di memoria e quelli già depositati in sede dell'istanza di conciliazione da parte dell'istante, poiché già noti all'operatore e di cui ha ribadito in memoria, ed inoltre si terrà conto di quanto assunto e dichiarato dalle parti, in sede dell'udienza di discussione.

Nel merito, e dalla disanima della documentazione in atti depositata, in relazione all'utenza di **tipo privato XXXXXXXXX**, cessata nella data del 08/10/2018, a seguito di esplicita richiesta fatta dall'utente nella data del 19/09/2018 come da documentazione probante in atti depositata, la richiesta di cui al punto 1) risulta fondata e può trovare accoglimento. L'art.8, comma 4, della delibera 79/03/CSP, stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nella C.G.A. dell'operatore, nel caso di specie nel termine dei 30giorni dal ricevimento della richiesta, ed inoltre stabilisce che la stessa deve essere data in forma scritta, nei casi di rigetto. Dalla disanima delle due missive di risposta depositate in uno alla memoria da parte della società convenuta, si evince che le stesse risultano carenti dei requisiti richiesti dall'art.8, comma 4, della delibera meglio sopra menzionata. Difatti le risposte data all'istante, sia con la nota del 10/05/2018 che con la successiva nota del 05/06/2018, risultino irrilevanti, in quanto si risolvono in mere clausole di stile che poco o nulla spiegano circa la debenza delle somme contestate dall'istante, né danno conto delle effettive verifiche svolte sul punto, da parte dell'operatore. Pertanto, ed in relazione a quanto sopra argomentato, la TIM è tenuta a corrispondere all'utente, l'indennizzo di cui all'art 12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi, pari ad euro 2,50 al di. Atteso che il reclamo benché formulato nella data del 20/04/2018, risulta trasmesso a mezzo pec, come da rapporto di trasmissione in atti depositato nella data del 23/04/2018,

considerato che l'operatore doveva dare debito riscontro nel termine dei 30 giorni come da C.G.A., considerato altresì, che in data 16/07/2018 si è tenuta l'udienza di conciliazione, primo confronto tra le parti, i giorni indennizzabili risultano essere 54. Pertanto la TIM è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di euro 135,00 (centotrentacinque/00). Inoltre, data la documentazione in atti prodotta, la società convenuta è tenuta a stornare dalla fattura n.02/2018 - RV00774257 del 06/03/2018 emessa per l'utenza residenziale di cui si discute, tutti gli importi in essa addebitati sotto la voce "Altri importi" atteso che si riferiscono ad altra numerazione (XXXXXXXXX business) benché intestata all'istante, ed atteso che talune somme indicate nella stessa, si riferiscono a fatture del mese di Aprile 2009, somme che se non richieste prima di adesso, risulterebbero già prescritte. Rimane a carico dell'istante il pagamento residuale dell'importo della fattura di cui si discute, se non effettuato dallo stesso, ovvero delle somme indicate nella stessa, sotto la voce "Offerte e Servizi" e "Telefonate e Contenuti", relative all'utenza di tipo privato XXXXXXXXX, importi non contestati dall'istante, in accoglimento parziale della richiesta di cui al punto 5). Nel proseguo ed in riferimento alle doglianze sollevate dall'utente per la numerazione di **tipo business XXXXXXXXX**, si argomenta quanto segue. Orbene, prima di entrare nel merito delle richieste formulate dall'utente, è doveroso evidenziare che per come dichiarato dall'operatore in memoria e non smentito dall'istante né in sede di replica, né mediante deposito degli eventuali pagamenti effettuati, l'utenza risulta cessata per morosità. Difatti nella fattura sopra menzionata risultano addebiti dei conti relativi all'anno 2017 (ottobre /dicembre) di cui l'istante non si è curato di depositare in atti gli eventuali pagamenti effettuati anche in modo parziale. Premesso quanto sopra ed attesa la documentazione al fascicolo, comunque nel merito, la richiesta di cui al punto 3), la liquidazione di un indennizzo per la disattivazione del servizio voce e del servizio ADSL sull'utenza di **tipo business XXXXXXXXX**, deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla espletata istruttoria è emerso che la società TIM S.p.A. ha adottato senza il dovuto preavviso, la misura della sospensione amministrativa di entrambi i servizi. Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto in atti alcuna documentazione probante quali il sollecito di pagamento con preavviso di sospensione e comunicazione di risoluzione contrattuale con il dettaglio delle singole fatture insolute trasmessa a mezzo A/R. Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 347/18/CONS, il quale prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Dato che il servizio interessato è di tipo "business", l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 13,

comma 3, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio. Premesso quanto sopra, il periodo indennizzabile che si prenderà in considerazione al fine del calcolo temporale, risulterà essere quello dichiarato e richiesto dall'istante nella considerazione che l'operatore non ha prodotto in atti, la dovuta schermata di sistema, né in sede di deposito della memoria, né in sede di integrazione istruttoria richiesta dall'ufficio ai sensi dell'art. 18 del Regolamento. Pertanto, atteso che l'utente ha dichiarato che la sospensione della linea è stata disposta nella data del 10/01/2018 e che ha richiesto il dovuto indennizzo fino alla data del 16/07/2018 (udienza di conciliazione) e nella considerazione che, dopo tale data non risulta in atti che lo stesso abbia reclamato alcunché, neanche in itinere del presente procedimento, mostrando quindi nei fatti, un disinteresse al recupero dell'utenza di tipo business di cui si discute, i giorni indennizzabili risultano essere 187. La Tim quindi è tenuta a corrispondere all'istante la complessiva somma di euro 2.805,00 per l'interruzione del servizio voce (7,50x2x187) e la complessiva somma di euro 2.805,00 (7,50x2x187) per l'interruzione dell'ADSL. Inoltre ed in correlazione a quanto sopra riportato, la società convenuta è tenuta altresì, allo storno di tutta la fatturazione emessa per l'utenza di **tipo business XXXXXXXXX** dalla data del 10/01/2018 fino alla data della sua cessazione, in accoglimento parziale della richiesta di cui punto 5). Contrariamente, la richiesta dell'utente di cui al punto 4) la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione de qua, deve ritenersi non accoglibile, atteso che dall'espletata istruttoria, non è emersa alcuna responsabilità ascrivibile alla società convenuta in ordine alle doglianze sollevate dall'istante. Difatti, dalla disanima della documentazione inerente la richiesta di provvedimento d'urgenza (GU5) formulato dall'istante nella data dell'11/05/2018, è risultato quanto di seguito si dettaglia. La TIM, a seguito di richiesta da parte del Corecom, ha dichiarato quanto segue. Con nota interlocutoria mail del 18/05/2018 ha dichiarato, pur se in presenza di un insoluto pari ad euro 319,42, “....attualmente la linea in CRM è nello stato **DISPONIBILE e VENDIBILE**. *Aspettiamo vostri riscontri....*”, con successiva nota interlocutoria mail del 22/05/2018 ha esplicitato “....*sollecitiamo un riscontro circa la volontà del cliente di riavere la linea....*” ed infine con ulteriore nota interlocutoria mail del 05/06/2018 ha esplicitato che “.....considerata “*l'alta morosità e visto che ad oggi non abbiamo avuto riscontro circa la volontà del cliente di mantenere la linea, chiudiamo la pratica....*”. Quindi, nella considerazione che l'utenza di cui si discute è di tipo business ed è stata sospesa nella data dell'10/01/2018, che l'istante sul punto, ha formulato un unico reclamo nella data del 20/04/2018, dopo quattro mesi dalla sospensione, e dopo cinque mesi ha chiesto al Corecom l'adozione di un provvedimento d'urgenza, provvedimento che data la documentazione in atti depositata, non risulta essere stato emesso. Considerato altresì, che l'utente non ha controdedotto all'asserzione di insoluto dichiarato dall'operatore in memoria, né ha depositato in atti gli eventuali bollettini pagati, anche in modo parziale,

atteso che taluni sono relativi al 2017, né ha dato evidenza di reclamo degli stessi. Considerato ulteriormente che l'utente, anche in itinere del presente procedimento, non ha formulato un'ulteriore richiesta dell'immediato recupero della numerazione di cui si discute, in alcun modo, limitandosi in questa sede a richiedere il dovuto indennizzo. Pertanto, per tutte le considerazioni sopra esposte, attesa la documentazione a supporto della richiesta di cui si sta argomentando, dalla quale non sono emersi elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società TIM, come sopra ribadito, la richiesta de qua non può trovare accoglimento. Mentre risulta accoglibile la richiesta di cui al punto 1) atteso che al reclamo formulato dall'utente nella data del 20/04/2018, trasmesso a mezzo fax in pari dati, l'operatore non ha dato evidenza di riscontro. Difatti le risposte depositata in atti, in uno alla memoria dalla società resistente, sono pertinenti alla numerazione di **tipo residenziale** XXXXXXXX di cui nel preambolo della presente decisione, si è già argomentato. Di conseguenza, la TIM è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'12 comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura di euro 2,50 al di per 57 giorni, computati dalla data del 20/05/2018, data in cui l'operatore, attesi il termine dei 30 giorni indicati nella C.G.A., doveva dare debita risposta al reclamo, alla data del 16/07/2018, giorno dell'udienza di conciliazione e primo confronto tra le parti, per un importo complessivo di euro 142,50 (centoquarantadue/50). Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 6), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha partecipato al procedimento di cui si discute, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della XXXX XXXX, nei confronti della TIM S.p.A. in relazione all'utenza *tipo privato* XXXXXXXX ed all'utenza di *tipo business* XXXXXXXX a lei intestate, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) euro 2.805,00 (duemilaottocentocinque/00) di indennizzo per la sospensione del servizio voce;

- b) euro 2.805,00 (duemilaottocentocinque/00) di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL;
 - c) euro 135,00 (centotrentacinque/00) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - d) euro 142,50 (centoquarantadue/50) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
3. La società TIM S.p.A. è tenuta, in riferimento all'utenza di tipo privato XXXXXXXX, a stornare nella fattura n.02/2018 - RV00774257 del 06/03/2018, tutte le somme addebitate sotto la voce "altri importi" ed in relazione all'utenza di tipo business XXXXXXXX allo storno di tutta la fatturazione emessa dalla data del 10/01/2018 fino alla data della sua cessazione.
4. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì, alla regolarizzazione dell'intera posizione debitoria contabile e amministrativa riferita all'istante, con ritiro a proprie cure e spese, della eventuale pratica di recupero crediti.
5. La società TIM S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Palermo, 08/05/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

