AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_61_

XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 49873 / 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 XXXXXXXX del 26/11/2018 acquisita con protocollo n. 0205695 del 26/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXX, di seguito società, istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della TIM S.p.A. la cessazione amministrativa dell'utenza di ***tipo business XXXXXXXX***. In particolare nell'istanza introduttiva del presente procedimento, la società ha dichiarato quanto segue:

- in data 01/08/2018 subiva la disattivava dell'utenza telefonica ***XXXXXXXX***;
- in pari data reclamava al call-center tale disservizio, ed apprendeva che l'utenza de qua era cessata per l'insolvenza di due fatture, di cui una relativa all'anno 2017;
- sempre in pari data, effettuava a mezzo bonifico il pagamento delle fatture insolute ed inviava alla TIM S.p.A. copia dei bonifici effettuati e nel contempo richiedeva la riattivazione urgente dell'utenza, a mezzo pec;
- in data 01/08/2018, chiedeva alla società resistente la comunicazione scritta dell'avviso di sospensione già inviatogli atteso che non aveva ricevuto nessuna PEC e non ricordava di aver ricevuto raccomandate o altro;
- nei giorni 01,03,07,09,13,17, 21 e 23 agosto 2018 inoltrava diverse pec alla TIM S.p.A., ma non riceveva alcun riscontro;
- di aver subito un ingente danno di immagine ma soprattutto economico, atteso che l'utenza de qua era in uso ad un'agenzia immobiliare e nella considerazione che la maggior parte della pubblicità avveniva con indicazione dell'utenza nei cartelloni pubblicitari;
- nel mese di ottobre 2018, ed a seguito della richiesta di un provvedimento d'urgenza (GU5) veniva contattato telefonicamente da un incaricato della TIM S.p.A., che lo informava di aver attivato tutte le procedure al fine del ripristino dell'utenza telefonica ***XXXXXXXX***;
- dal contatto telefonico, di cui sopra, veniva a conoscenza che l'utenza era stata disattivata per la morosità di una sola fattura insoluta, tra l'altro intestata ad altra società, ovvero la XXXXXXXX;
- la TIM S.p.A. non ha mai comunicato alla precedente intestataria dell'utenza XXXXXXXX, tale morosità, ed inopinatamente ha attribuito l'insoluto alla nuova società XXXXXXXX, subentrata nell'utenza de qua solo dal mese di gennaio 2018.

- nel mese di ottobre 2018 ha stipulato un nuovo contratto con altra società telefonica.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

1) il risarcimento del danno pari ad euro 50.000,00 (cinquantamila/00);
2) l'annullamento della fattura nella quale sono stati addebitati i costi per il recesso anticipato della linea.

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 ha esplicitato quanto segue. In riferimento all'utenza ***XXXXXXXX*** l'operatore ha dichiarato che dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza risulta cessata in data 31.07.18, per il mancato pagamento del conto n. 6/17. Tale conto con scadenza 11.12.17, risulta saldato solo in data 03/08/2018, quindi successivamente alla cessazione dell'utenza telefonica avvenuta nella data del 31.07.18. Considerata la documentazione allegata alla memoria le azioni gestionali intraprese sull'utenza in contestazione risultano essere legittime in quanto effettuate secondo quanto previsto dalla normativa vigente, con regolare invio sia del sollecito di pagamento che di successiva risoluzione contrattuale, regolarmente consegnata all'istante, come da ricevuta di consegna allegata alla presente memoria e depositata in atti. Difatti l'art. 20 delle C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardo 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". Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente. Infatti l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". Inoltre ha sottolineato che sull'utenza in contestazione ad oggi è ancora presente una morosità di euro € 576,11. Di conseguenza non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, mentre risulta discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclami, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'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. Nel proseguo la società resistente ha precisato che l'utenza in contestazione era nativa Tiscali, e dopo la cessazione è tornata nella banca dati del gestore nativo (Tiscali), motivo per il quale la TIM non ha potuto procedere alla riattivazione della stessa. Un'altra

considerazione importante è che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito alla sospensione della linea telefonica, infatti dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami indirizzati all'operatore in merito alle doglianze formulate. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico, gli unici contatti sono successivi alla cessazione dell'utenza. Pertanto ed alla luce di quanto ampiamente argomentato, non ravvisando alcuna responsabilità sul proprio operato, ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza e di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati dall'istante, poiché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione in atti depositata, per quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per quanto discusso in sede di udienza, le richieste formulata dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che di seguono si dettagliano.

Preliminarmente, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante e di cui al punto 1) il risarcimento del danno euro 50.00,00 (cinquantamila/00) atteso che, ai sensi dell'art. 20 comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, le pretese risarcitorie non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità e quindi del delegato Corecom, risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

La presente procedura ha per oggetto la cessazione amministrativa dell'utenza di ***tipo business XXXXXXXX***, in assenza del dovuto preavviso. In relazione a quanto lamentato dall'istante e dalla disanima della documentazione in atti depositata dalla Tim e non contro dedotto dall'istante, è risultato che la cessazione dell'utenza de qua è avvenuta secondo quanto prescritto dalla normativa del settore (AGCOM), debito preavviso e successiva missiva di risoluzione contrattuale. Difatti l'operatore ha depositato in uno alla memoria, la missiva prot. n. CB_180129_ 0000614813 con data 29/01/2018 relativa al sollecito di pagamento e poi la nota prot. n. CB_180329_0000622305 del 29/03/2018 inviata a mezzo raccomandata a/r - n. R/K 66569716231-8 avente ad oggetto: risoluzione contrattuale; ed inoltre ha depositato in atti il tracciato della spedizione e della consegna all'istante, XXXXXXXX, avvenuta tramite corriere di Posta Italiana, nella data dell'11/04/2018 ore 11:45. Pertanto l'istante già dal mese di gennaio 2018 era a conoscenza della propria situazione debitoria e delle conseguenziali azioni che l'operatore poteva intraprendere nei suoi confronti. Tra l'altro bisogna evidenziare che l'istante non ha depositato in atti alcun reclamo all'operatore se non dopo la data della cessazione dell'utenza di cui il primo con data 01/08/2018, al qual

la società ha dato riscontro, entro i termini previsti dalla C.G.A., con missiva del 17/08/2018 depositata in atti. Orbene, dalla lettura del primo reclamo e di quelli successivi in atti depositati, si evince che l'utente si reclamare la sospensione dell'utenza ma soprattutto reclamava ed evidenziava all'operatore il danno economico e di immagine subito tant'é che ha formulato nell'istanza di cui si discute, una richiesta di euro 50.000,00 (cinquantamila/00). L'utente al ricevimento sia del sollecito di pagamento che della successiva missiva di risoluzione contrattuale, ricevuta nella data del 11/04/2018 avrebbe potuto contestare i mancati pagamenti se effettuati. Pagamenti che risultano effettuati solo nella data solo del 10/08/2018, di cui uno relativo alla fattura del 6° bimestre 2017. In relazione alle doglianze mosse dall'utente su quest'ultima fattura (6° bimestre 2017) è risultato che la stessa è dovuta benché intestata ad altra società XXXXXXXX, atteso che l'istante ha dapprima dichiarato nei propri scritti e poi anche confermato in sede di udienza di discussione, che l'utenza in contestazione, in uso oggi alla società XXXXXXXX, è frutto di un subentro. A tal proposito occorre menzionare cosa è riportato nel modulo di subentro TIM Business *"……Il Subentrante, rilevando il contratto relativo all'utenza, dichiara di assumere a proprio carico ogni onere, accertato o ancora da accertare, maturato dal Subentrato precedente intestatario ……."*. Tra l'altro non è da ignorare che lo stesso utente ha dichiarato di essere stato l'amministratore della società XXXXXXXX (subentrato) e che oggi è amministratore della società XXXXXXXX (subentrante), pertanto non poteva essere, in qualcun modo, ignaro di tale insoluto. Con riferimento all'istanza di provvedimento d'urgenza menzionato dall'utente nell'istanza introduttiva del presente procedimento si evidenzia quanto segue. In primis la tardività della richiesta de qua, avvenuta solo nella data del 18/09/2018, dopo oltre un mese dal disservizio attesa la natura business dell'utenza, e poi non se ne comprende la richiesta atteso che lo stesso utente ha dichiarato con pec del 21/08/2018 e del 23/08/2018, depositate in atti, di aver fatto richiesta di portabilità della stessa a Tiscali, originario possessore della numerazione; richiesta che comunque, per quanto appreso in sede di udienza di discussione, è stata lavorata dal Corecom. Risulta accoglibile la richiesta di al punto 2), atteso che la società convenuta ha addebitato nella fattura di chiusura dei costi non dovuti e non conformi ai dettami in materia dall'Agcom (costo unitario del router, costi di recesso etc). In considerazione di quanto sopra argomentato ed in un'ottica di *favor utentis*, la Tim è tenuta a stornare in toto la fattura n. 8V00432964 del 10/09/2018 di euro 570,72 (cinquecentosettanta/72). Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, atteso che l'operatore non ha partecipato alla procedura semplifica intrapresa dall'istante.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXXXXXX, nei confronti della TIM S.p.A. in relazione all'utenza di *tipo business XXXXXXXX*, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta allo storno della fattura n. 8V00432964 del 10/09/2018 di euro 570,72 (cinquecentosettanta/72) con conseguente regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.
3. La società TIM S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.
4. 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***