

DELIBERA 417/2023/CRL/UD del 08/09/2023
Sxxx Cxxx Sxxx Cxxx E Txxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/365024/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **08/09/2023**;

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;

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 di Sxxx Cxxx Sxxx Cxxx E Txxx del 10/12/2020 acquisita con protocollo n. 0523226 del 10/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza del 10.12.2020 contro Tim spa, l’istante lamentava l’illegittima cessazione dell’utenza 0666xxx, con perdita della numerazione, a far data dal 2/10/2018. Richiedeva pertanto un indennizzo di euro 8407,85 per cessazione della linea e perdita della numerazione. Allegava la documentazione intercorsa fra la società Cooperativa e Tim con prova di spedizione e ricezione a comprova della inesistenza della morosità.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore Telecom ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva: “in via preliminare l’inammissibilità dell’istanza di definizione per intervenuta violazione dell’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS oltre all’inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima che – quantificata in € 8.407.00– risulta comunque svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa. Eccepiva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, prive di riscontro documentale e infondate, poiché non risultano documentate sospensioni o interruzioni del servizio, sulla linea dell’istante dalla data indicata ex adverso. In ogni caso si deve rilevare, a carico di parte istante, un comportamento inadempiente che nel 2018 ha portato TIM a sollecitare reiteratamente il pagamento di diversi insoluti. In primo luogo, a sistema, sono risultati insoluti i conti 6/17, 2/18 e 4/18; TIM ha provveduto, di volta in volta, a sollecitare il pagamento. Successivamente è rimasto insoluto anche il pagamento della fattura 6/18. Anche per tale conto telefonico, TIM ha provveduto ad inoltrare una missiva nella quale specificava all’istante che il conto non risultava pagato e che, in assenza di prova del pagamento, la linea non poteva essere riattivata. Ebbene, ancora oggi, il pagamento tempestivo dei conti sopra indicati non risulta a sistema e, comunque, non appare opportunamente documentato nel presente procedimento. Pertanto, anche qualora TIM avesse operato una sospensione amministrativa, la condotta posta in essere dall’esponente società, non potrebbe comunque essere ritenuta contra jus, perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell’ambito di un’attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato

dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante al momento dell'attivazione dei servizi. Nulla potrà in ogni caso essere riconosciuto alla parte istante, anche nella denegata e non creduta ipotesi di accoglimento delle doglianze avversarie sul punto, in quanto TIM avrebbe, comunque, operato nel pieno rispetto degli obblighi contrattualmente assunti nei confronti della propria cliente. Infine, si ribadisce che nei sistemi informativi di TIM, non sono presenti specifici reclami o contestazioni; né, del resto, come già eccepito, l'istante ha dato prova del contrario, limitandosi ad allegare pec generiche e prive di prova di spedizione/ricezione. In virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione 6 del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. In particolare, tale conclusione deve valere per la richiesta di liquidazione di un indennizzo per l'asserita perdita della numerazione. In primo luogo, il fatto che la linea sia cessata non significa che la numerazione sia andata "perduta", come vorrebbe far intendere l'istante. Sotto altro profilo, poi, è stato documentato per tabulas come la presunta sospensione e la successiva cessazione sia eventualmente difesa da fatto imputabile all'istante e non già a TIM. Si deve rammentare, invero, che l'indennizzo invocato ex adverso è liquidabile solo in caso di documentata e colpevole perdita della numerazione da parte dell'operatore, ai sensi dell'art.10 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; ipotesi che, evidentemente, non ricorre nel caso di specie". Si allegano i seguenti documenti: 1. Sollecito del 28 . 02. 2018 per il conto 6 /2017; 2. Sollecito del 31 .05. 2018 per il conto 2 /2018; 3. Sollecito del 18 .04. 2018 per il conto 2/ 2018; 4. Missiva di TIM del 9 .01.2019.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. L'eccezione sollevata da controparte, di inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, è tardiva e infondata in quanto dalla documentazione in atti si è fornito ogni elemento di prova della legittima interlocuzione fra il sig. Giovanni Bramante che ha operato sempre in nome e per conto della cooperativa e l'operatore telefonico. Non si accoglie neppure l'eccezione di inammissibilità sollevata da Tim circa la richiesta

pecuniaria del ricorrente, poiché il criterio di calcolo adottato nella quantificazione dell'indennizzo risulta dagli art. 4 comma 1, 9 e 12 comma 2 dell' Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS. La domanda di indennizzo per la cessazione della linea dal 2/10/2018 è fondata. A differenza di quanto asserito da Telecom, agli atti risultano le prove dei pagamenti dei conti 6/17, 2/18, 4/18 che avrebbero prodotto la sospensione della linea per cui all'istante spetta un indennizzo ex art 4 comma 1 (" 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") da leggere in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 ("Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo"). Il dies a quo per il calcolo dell'indennizzo è il 2/10/2018 (data di cessazione della linea) ed il dies a quem il 10/6/2019 (data della conciliazione prima occasione di confronto fra le parti) per un totale di 252 giorni. I 252 giorni sono da moltiplicarsi per 30 euro al giorno (7.50 per il servizio voce e 7.50 per il servizio adsl per due poiché si tratta di un'utenza affari) per un importo complessivo di euro 7.560,00. E' da ritenersi fondata anche la domanda di indennizzo per la perdita del numero. L'istante, non ha fornito in giudizio la prova della vetustà della numerazione, ma dalle memorie agli atti in cui si fa riferimento ai conti 2017/2018, è possibile desumere il possesso della numerazione almeno per questi due anni. L'istante avrà dunque diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 9 ("L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00") da leggersi in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 ("Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo"), di euro 800,00 (100 euro per ogni anno da moltiplicarsi per 4 in caso di utenza affari. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza della Sxxx Cxxx Sxxx Cxxx E Txxx nei confronti della società Tim Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 8.360,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a norma



degli articoli 4 comma 1, 9 e 12 comma 2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

2. 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.

3. 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, **08/09/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini