

	President e Compon enti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
	Dirigente	Perissinotto

### Deliberazione n. 101 del 9 dicembre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/279623/2020).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di XXX XXX del 16/05/2020 acquisita con protocollo n. 0211363 del 16/05/2020;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nel dicembre 2016 furono sottoscritte tre utenze per le rispettive tre nuove sedi dell'associazione nei comuni di Treviso, Padova e Rovigo.

Tali sedi non divennero mai operative per sopravvenuti mancati perfezionamenti dei contratti di domiciliazione con il soggetto candidato ad offrire l'ospitalità. La mancanza di traffico telefonico è facile da documentare attraverso l'esame di tutte le bollette.

Da un colloquio avvenuto con la società Telco gestione rischi - si è appreso che le disdette delle utenze presentate sul finire del terzo bimestre erano state prese in considerazione per lo stato di morosità e che soltanto a saldo avvenuto le stesse potevano essere chiuse.

Si chiede però per quale motivo la chiusura che avviene solitamente in modo automatico nel caso di morosità quando questa supera le due/tre bollette insolute e non come in questo caso a distanza di quasi due anni! E soltanto questi limiti temporali che la scrivente potrebbe addivenire ad un accordo, cioè con un massimo di tre bollette bimestrali.

Vi è però una circostanza di assoluta gravità che si è venuta a creare nel frattempo e che si pone all'attenzione di codesta Commissione ai fini del riconoscimento del danno provocato per la sospensione dell'utenza n. ()425-412XXX. in Rovigo.

Tale utenza è relativa ad una sede assolutamente funzionante, allora come ora, e per la quale si è sempre provveduto al tempestivo pagamento di tutte le bollette. Tale mancato funzionamento ha nuociuto fortemente all'attività associativa di questa sede procurando una interruzione del servizio nei confronti di quegli associati trovatisi nella impossibilità di comunicare in funzione dell'assistenza legale fornita dai professionisti dell'associazione reperibili per gli associati esclusivamente attraverso tale utenza arbitrariamente sospesa.

Non si capisce il motivo, tra l'altro, del perché tanta solerzia nella disattivazione di una linea i cui pagamenti venivano fatti regolarmente e tanta lucrosa pazienza nei confronti di tre utenze tenute in vita malgrado non fossero mai state oggetto di alcun pagamento in ben due anni! La determinazione del danno subito per la repentina ed illegittima sospensione è, come evidente data la dinamica dei rapporti professionali, di difficile determinazione nel suo effettivo valore.

Comunque ogni tentativo di ricostruzione richiederebbe ulteriori costi peritali e processuali che andrebbero a superare, forse anche non di poco, non soltanto la richiesta di controparte con riferimento al massimo valore espresso dall'allegato estratto conto ma soprattutto a superare, e di mollo, l'eventuale diritto ad applicare i canoni limitatamente ai primi tre bimestri.

Si chiede pertanto che:

- i. venga ridotta la pretesa di controparte all'importo massimo dei tre primi canoni bimestrali;
- ii. il riconoscimento di un danno per arbitraria sospensione dell'utenza n. 0425-5412XXX avvenuta nel mese di novembre 2018 valutabile forfettariamente in € 5.000,00 come danno d'immagine e come danno per il mancato funzionamento di quasi cinque mesi;
- iii. la restituzione dei pagamenti di € 299,00= per importi non dovuti i cui pagamenti furono effettuati al solo scopo di arginare il danno della "minacciata" sospensione di pagamenti non dovuti relativi ad utenze mai utilizzate.

## **2. La posizione dell'operatore**

Tim in data 19.7.2017 ha ricevuto una lettera da parte del Codacons in cui si ribadiva la richiesta di cessazione delle seguenti linee: 049 8807XXX, 0425 28XXX e 0422 697XXX.

Precisando che la richiesta di disdetta datata 10.7.2017 è l'unica rinvenuta da Tim nei propri sistemi, si evidenzia che la linea n. 0498807XXX è stata cessata per morosità il 27/12/2016, la linea n. 042528XXX è stata cessata il 13/08/2017 con decorrenza canoni 10/08/2017 e la linea n. 0422697XXX è stata cessata in data 31/10/2017 con decorrenza canoni 10/08/2017.

Pertanto TIM ha correttamente cessato entro i 30 gg previsti dalle CGA le linee in questione e le fatture emesse e lasciate insolute dall'istante sono pienamente dovute.

Come concesso dalle Condizioni Generali di Abbonamento che si intendono conosciute ed accettate dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto, TIM ha addebitato le fatture insolute delle linee nn. 042528XXX e 0422697XXX sull'utenza n. 0425412XXX.

Più precisamente le fatture scoperte della linea n. 042528XXX sono state addebitate nel conto 1/18: Mentre le fatture scoperte della linea n.0422697XXX sono state addebitate nel conto 2/18.

Persistendo la morosità, Tim, previ appositi solleciti, ha prima sospeso e poi cessato per morosità la linea n. 0425412XXX. Si precisa infine che attualmente la morosità imputabile all'istante è pari ad € 4574,41.

Chiede, quindi, il rigetto delle domande avversarie

## **3. Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante debbano essere rigettate.

Innanzitutto si rileva che il ricorrente non ha contestato la circostanza, dichiarata da Tim, nella propria memoria difensiva, di aver inviato una richiesta di disdetta delle utenze 049 8807XXX, 0425 28XXX e 0422 697XXX nel luglio 2017, di tal ché si ritiene che la chiusura delle predette, avvenuta entro trenta giorni da tale richiesta, sia stata processata nei previsti termini dalla Condizioni Generali di Abbonamento e pertanto si ritiene che le relative fatture siano state correttamente emesse.

A ciò si aggiunga che non è previsto da alcuna disposizione normativa e/o regolamentare che un gestore telefonico sospenda il servizio e quindi la relativa fatturazione in seguito al mancato pagamento di due o al massimo tre fatture non pagate, essendo tale opzione demandata ad un'autonoma e quindi insindacabile scelta gestionale. Le stesse sopracitate Condizioni Generali di Abbonamento prevedono, altresì, (art. 18, comma 4) che TIM possa rivalersi delle somme insolute relative ad un determinato contratto, su un qualsiasi altro contratto vigente tra il cliente e la stessa TIM.

Per quanto sopra, quindi, si considera corretto e conforme alle predette Condizioni di Abbonamento, il trasferimento, posto in essere da TIM, delle morosità relative alle utenze 049 8807XXX, 0425 28XXX e 0422 697XXX sulla fatturazione relativa alla numerazione 0425 412XXX anch'essa intestata al ricorrente.

La stessa sospensione della predetta utenza n. 0425 412XXX risulta legittima in quanto preceduta da una formale comunicazione di preavviso di risoluzione contrattuale (datata 31.05.18, prot. n. CB\_180531\_0000629302, allegata in atti), in osservanza di quegli obblighi informativi tipici del rapporto contrattuale tra utenti e gestori telefonici.

Si rileva, inoltre, che il ricorrente non ha prodotto agli atti nessun reclamo formale scritto, in relazione alle fatture emesse, nel corso del 2016 e 2017, per le utenze 049 8807XXX, 0425 28XXX e 0422 697XXX.

Le Condizioni generali di contratto prevedono, infatti, che i reclami in merito agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura stessa. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente.

Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: "la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture".

Si riafferma, quindi, che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Per quanto concerne le richieste del ricorrente, alla luce di quanto sopra specificato, si precisa quanto segue:

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta per quanto argomentato in premessa.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si rileva che ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità. Resta, infatti, salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il risarcimento del danno e quindi, la domanda di risarcimento dei danni morali e materiali è da considerarsi inammissibile.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto vi è una chiara carenza documentale, nella misura in cui l'utente non ha prodotto né copia delle fatture pagate per le quali chiede il rimborso e né copia delle relative ricevute di pagamento.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di XXX XXX proposta nei confronti della società TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente  
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
Dott.ssa Carla Combi