

DELIBERA n°_54_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/363756/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 12/05/2021;

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;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 07/12/2020 acquisita con protocollo n. 0518480 del 07/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXXXXXXX, lamenta il mancato trasloco della linea e del cambio di intestazione del contratto, l'addebito illegittimo di fatture, nonché una mancata comunicazione circa il disservizio in atto. Le richieste avanzate sono quelle della riattivazione della linea a costo zero, con il medesimo profilo tariffario e lo stesso numero di telefono nonché gli indennizzi dovuti per un totale di 517 euro.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, Telecom rileva, in via preliminare la carenza di legittimazione attiva, in quanto l'utenza era intestata a nome di altro utente (come confermato dalla documentazione in atti) e l'istante non ha dato prova della sua legittimazione ad agire. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso, Telecom Italia, rileva che in data 06.10.2019, è pervenuta richiesta di trasloco dell'utenza in contestazione, con relativo subentro. Con riscontro del 17.12.2019, Tim ha comunicato che per accogliere la richiesta di trasloco era necessario prima saldare le fatture scoperte. Non si rilevano altre richieste di trasloco successive a tale comunicazione. La tesi difensiva del gestore, prosegue evidenziando che erano state inviate al cliente tre lettere inerenti il mancato addebito su conto corrente delle fatture: agosto 2019 (comunicato con lettera del 17.09.2019), settembre 2019 (comunicato con lettera del 19.10.2019), ottobre 2019 (comunicato con lettera del 23.11.2019). La linea è stata sospesa il: -07.10.2019 e riattivata il 10.10.2020 a seguito pagamento della fattura agosto 2019 (scaduta il 09.09.2019 e pagata il 09.10.2019), il 06.11.2019 e riattivata il 21.11.2019 a seguito pagamento della fattura settembre 2019 (scaduta il 08.10.2019 e pagata il 21.11.2019), il 17.12.2019 e non più riattivata per fatture non più pagate da ottobre 2019. Il gestore comunica inoltre che è stata inviata lettera di risoluzione contrattuale del 09.01.2020 e la cessazione è avvenuta a maggio 2020. A

detta sempre del gestore, non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, in quanto il mancato trasloco, è stato causato dal mancato pagamento dei conti telefonici. Nelle memorie dello stesso gestore è fatto quindi riferimento all'art. 9 comma 2 delle C. G. A. che stabilisce : “In caso di morosità, TIM non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente. In ordine alla persistenza di morosità pregresse, quale legittima causa ostativa all’attivazione di una nuova linea telefonica, subentro o trasloco, l’Autorità garante della Concorrenza e del Mercato (Agcom) emanava il provvedimento n.18692 con il quale riteneva legittima la clausola che subordinava l’attivazione di una linea telefonica e/o di subentro/ trasloco al pagamento delle morosità precedenti. Quindi, la clausola di cui all’art. 9 delle C.G.A. di Telecom è da ritenersi legittima. In base a ciò, la Telecom, sostiene che nessun indennizzo può essere corrisposto, in quanto il mancato trasloco è stato determinato da cause non imputabili alla società convenuta, la quale ha prontamente informato l’utente, della causa ostativa. Ancora, viene ribadito che l’istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo, in merito a quanto contestato in questa sede e che 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. Sempre nel corso delle memorie, è evidenziato che non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico e per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell’operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall’utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218c.c.). Dall’altro canto, invece, incombe sull’utente l’onere probatorio. Non è stato inoltre, attivato, dallo stesso istante, nemmeno una richiesta di provvedimento cautelare –GU5 –a tale riguardo. L’utenza risulta cessata per una morosità pari ad € 517,70. Per tutto quanto sopra narrato, il gestore ritiene che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, mentre appare invece discutibile il comportamento dell’utente, il quale, omettendo il pagamento dei conti telefonici, (oltretutto mai reclamati) è venuto meno ai propri obblighi contrattuali. Escludendo quindi responsabilità addebitabili al gestore telefonico, la Telecom Italia S.p.A., chiede il rigetto totale delle richieste dell’istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, circa la carenza di legittimazione attiva sollevata dal gestore, nelle memorie difensive inoltrate, in merito alla intestazione a nome di altro utente, della pratica in discussione, si evidenzia che non è ritenuta motivo ostativo per trattare l’argomento in oggetto in quanto la stessa eccezione andava posta sin da principio, ovvero quando veniva presentata la relativa istanza di conciliazione dalla Signora XXXXXXXXX e la problematica veniva invece regolarmente discussa il 23 settembre 2020 , innanzi la camera paritetica convocata tra i due rappresentanti delle parti in causa, seppur senza positivo riscontro. Oggi, la Signora XXXXXXXXX, si presenta come erede

del defunto precedente intestatario della linea oggetto di contestazione e pertanto, si ammette alla discussione, così come avvenuto in precedenza, in ragione, tra l'altro, che medesima evidenza di carenza di legittimazione attiva, non è stata sollevata dal gestore, neanche nel momento della presentazione della istanza oggi in discussione, ma soltanto con il deposito delle memorie difensive, impedendo di fatto allo stesso istante, di integrare la eventuale documentazione mancante. L'analisi dei fatti non è resa particolarmente facile, dalla mancanza di adeguata documentazione probatoria da parte dell'istante, nonostante l'invito posto dallo scrivente Ufficio il 9 dicembre 2020, ad integrare quanto sottoposto in piattaforma. L'istante si limitava, in sede di inoltro del formulario, ad allegare soltanto il precedente verbale di discussione - già richiamato poc'anzi - e la copia del reclamo inoltrato al gestore mediante pec con la quale lamenta, un precedente ritardo nell'adempimento da parte del gestore alle richieste di trasloco e cambio intestatario della linea in uso. Tale riferimento è ad una nota del 6 ottobre che però non risulta allegata in piattaforma. Nel prosieguo della nota pec corrente, l'istante imputa il ritardo del pagamento delle fatture dell'agosto e del settembre 2019 al blocco del conto corrente sul quale venivano addebitate, causa il decesso del titolare dello stesso conto bancario. Il ritardo del pagamento del conto ottobre 2019, viene invece imputato al ritardato invio, per mail, delle fatture. Il resoconto dell'istante prosegue con la citazione di una nota, con la quale il gestore telefonico - in data 17 dicembre 2019, l'avvisava che il trasloco ed il cambio intestazioni della linea da lei richieste, non erano state eseguite per inadempienze nel saldo delle fatture. In ultimo, l'istante ribadisce la richiesta di un trasloco della linea e del cambio di intestazione del contratto in essere, senza addebiti alcuni o in alternativa di procedere alla chiusura del rapporto. Le memorie del gestore fanno riferimento ad una serie di note che vengono regolarmente allegate in piattaforma, attraverso le quali, la Telecom comunica dapprima le inadempienze economiche a carico dell'istante, poi l'avviso di imminente distacco della linea in caso di perdurante insolvibilità dei debiti maturati ed infine le ragioni per le quali, i richiesti servizi di trasloco e cambio intestazione del contratto, non venivano effettuati. Analizzando i contenuti di quanto rappresentato dalle parti contrapposte, si evince che il gestore non abbia alcuna responsabilità rispetto all'evolversi dei fatti. E' dimostrato che con le comunicazioni effettuate all'istante, quest'ultimo, veniva reso edotto sui motivi ostativi dell'accoglimento delle sue richieste, nonché dei conti in sospeso maturati e dell'eventualità del recesso contrattuale per inadempienza economica. Vero è che il cliente provvedeva a pagare le fatture scoperte così come ammesso dallo stesso gestore nel corso delle memorie, ma lo faceva in maniera tardiva e parziale, non superando pertanto i motivi ostativi alle sue richieste iniziali e provocando il consequenziale recesso per inadempienza. Non possono trovare accoglimento pertanto tutte le richieste dell'istante per ottenere un ristoro per i disagi subiti, ivi compreso quello di non avere ricevuto riscontro alle sue richieste di informazioni. A sostegno casomai delle odierne richieste dell'istante, va evidenziato il fatto che ad oggi il debito vantato dalla Telecom, non tiene conto del fatto che il contratto è stato cessato in data antecedente alle ulteriori pretese di pagamento, rendendo il conto economico esageratamente spropositato. Ragione per cui, così come discusso in sede conciliativa, pro bono pacis, si ritiene che la vicenda in questione possa trovare conclusione con l'annullamento di qualsiasi pretesa, da ambo i contendenti.

DELIBERA

1. Per quanto sopra esposto, si accolgono parzialmente, le richieste avanzate dall'istante Soraci Renata nei confronti della Telecom Italia spa, disponendo che il gestore telefonico, per la linea telefonica oggetto di odierna trattazione, provveda allo storno dell'insoluto presente e ritiri la pratica di recupero crediti, senza gravare di alcun onere il predetto istante.

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 12/05/2021

IL PRESIDENTE

