

DELIBERA N. 024/2021/CRL/UD del 14/09/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**Mxx 19 xxx/TIM xxx
(LAZIO/D/391/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 14/09/2021;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l'istanza dell'utente presentata in data 3.4.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente:

L'utente asserisce di essere titolare della numerazione business 06.9760xxxxx, collegata ad un negozio di pasticceria e di aver subito il distacco della linea con decorrenza dal mese di novembre 2017. A seguito di indagini svolte presso il servizio clienti TIM 191, l'istante veniva a conoscenza del fatto che l'utenza era stata distaccata dall'Operatore, stante la pregressa morosità di due fatture per un totale di € 566,76.

In particolare, le fatture inevase risultavano essere la n°8W00xxxxx/2017 per € 106,67 e la numero 8W007xxxxx/2017 per € 460,09.

A tal proposito l'utente asserisce di non aver mai ricevuto le fatturazioni in questione e che la propria utenza fosse stata distaccata improvvisamente e senza un formale preavviso. Lamenta inoltre di aver inviato diverse richieste di inoltro copie delle fatturazioni in parola ma di non aver ricevuto riscontro, tranne una serie di spiegazioni insoddisfacenti dal servizio call center. In ultimo, parte istante precisa di aver formulato istanza di provvedimento provvisorio nel mese di Aprile 2018 per la riattivazione del servizio e che il perdurare della situazione di isolamento ha comportato danni e disagi all'attività commerciale servita dalla numerazione rimasta così distaccata.

Premesso quanto sopra parte istante richiedeva:

- Indennizzo di € 600,00 per l'indebita sospensione della linea e l'omessa risposta al reclamo
- Indennizzo di € 800,00 per la perdita della numerazione
- Spese di procedura per € 250,00
- Storno dell'insoluto residuo a carico dell'utenza

2. Posizione dell'Operatore:

Preliminarmente TIM contesta la richiesta di indennizzo della MFA xxx per l'omessa risposta al reclamo in quanto formulata in modo esorbitante e alla stregua di un'istanza indiretta di risarcimento per il danno subito; per tali motivi, la richiesta avversaria viene confutata come inammissibile stante le preclusioni di cui alla normativa regolamentare vigente in materia.

Con ulteriore eccezione di rito, TIM contesta l'inammissibilità dell'istanza di definizione ex adverso formulata in quanto contenente domande nuove e diverse rispetto a quanto formulato in prima istanza in sede di conciliazione. In tal senso, il Gestore fa espresso riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura e dello storno dell'intera posizione di insoluto, quali domande non presenti in sede di UG.

Nel merito, l'Operatore deduce che il lamentato distacco del 9 novembre 2018 risultava imputabile alla morosità presente sull'utenza di ben tre fatture ed in particolare della fattura n°8W002xxxxx, della fattura n° 8W003xxxxx, nonché della fattura n°8W004xxxxx le quali venivano saldate - in un'unica soluzione - solo il giorno successivo alla cessazione dell'utenza (ovvero il 10.11.2017). Rileva il Gestore che a fronte della persistente morosità era stata inoltrata, relativamente alle prime due fatture, raccomandata con r.r. già in data 13.07.2017 contenente il preavviso di risoluzione contrattuale e di distacco dell'utenza.

In merito al mancato riscontro al reclamo, TIM precisa di aver già dato riscontro con nota datata 24.11.2017 a precedente reclamo dell'utente e relativo al mese di novembre 2017, a mezzo del quale l'Operatore precisava di non poter dare seguito al riallaccio del servizio in quanto a carico dell'utenza persisteva un'ulteriore morosità di due fatture, numero 8W006xxxxx/2017 e numero 8W007xxxxx/2017 per un totale di € 566,76.

3. Motivazione della decisione

In punto di rito, giova preliminarmente rilevare che - contrariamente a quanto sostenuto dal Gestore - le domande poste dall'utente in sede di definizione non possono considerarsi nuove (o poste su fatti nuovi) essendo semmai configurabili come una diversa specifica delle richieste già formulate con la prima istanza. Ciò è vero nella misura in cui la verifica in ordine al rispetto del principio di obbligatorietà della fase conciliativa con riferimento ad eventuali questioni nuove deve necessariamente appuntarsi sull'oggetto della richiesta di definizione, che deve essere lo stesso sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve però significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione devono essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima. Pertanto, le doglianze della parte istante risultano pienamente ammissibili, ivi compresa la domanda di storno dell'insoluto.

Viceversa, le richieste volte ad ottenere il risarcimento del danno per il disagio patito dall'attività commerciale servita dalla numerazione in parola non possono trovare tutela in questa sede ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* secondo cui l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Nel merito, sull'illegittima sospensione amministrativa della linea 06.976xxxx:

Secondo orientamento costante dell'Autorità è abbastanza agevole ricondurre le ipotesi di illegittimità del distacco dell'utenza disposta dall'Operatore per asserita morosità in

due casi tassativi: a) qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e, comunque, non preceduta da un congruo preavviso e b) qualora la stessa avvenga in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati. Nel caso di specie TIM ha correttamente inviato sollecito con lettera raccomandata con r.r. in data 13.07.2017, contenente il preavviso di distacco e l'indicazione specifica delle fatture non pagate. Come dimostrato in sede istruttoria da TIM, la detta comunicazione risulta regolarmente ricevuta dal Cliente in data 25.08.2017 il quale, a seguito della notifica, non ha formalizzato (o quanto meno non ne ha provato l'esistenza) contestazioni avverso le fatture oggetto del preavviso. Alla luce di quanto sopra, essendo in modo univoco avvenuto il distacco alla successiva data del 9.11.2017, ben oltre il termine contrattuale del preavviso, TIM ha legittimamente attuato la sospensione amministrativa del servizio.

Tuttavia è lo stesso operatore ad ammettere che il pagamento dell'insoluto oggetto del preavviso è avvenuto il giorno successivo al distacco, ovvero in data 10.11.2017, salvo comunicare all'utente solo con successiva nota datata 27.11.2017 di non poter dare seguito al riallaccio del servizio in quanto a carico dell'utenza persisteva un'ulteriore morosità di due fatture (la numero 8W006xxxxx/2017 e numero 8W007xxxxx/2017) per un totale di € 566,76.

Ed invero, qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto, il Gestore è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza. Nel caso che qui ci occupa, la comunicazione TIM relativa alla persistenza di ulteriore morosità è datata 27.11.2017 da considerarsi quale *dies ad quem* per il computo del periodo di illegittima sospensione della linea.

Per tali motivi la TIM sarà tenuta alla corresponsione di un indennizzo ex art.4 comma 1 e art. 12 comma 2 Del 73/11/Cons per la sospensione del servizio nel periodo dal 10.11.2017 al 27.11.2017 (17 giorni per € 7,50x2) per un totale di € 255,00.

Diversamente, la doglianza dell'utente relativa all'impossibilità di contestare le fatture a causa del mancato recapito delle stesse, non può essere imputata al Gestore in quanto risulta di tutta evidenza che il regolare recapito della posta può essere ascritta esclusivamente a terza società all'uopo incaricata (Poste Italiane o altro corriere); in forza di detta considerazione, l'illegittimità della sospensione del servizio deve restare circoscritta alla motivazione e al periodo sopra evidenziato. Per le medesime considerazioni, risulta pertanto assorbita e non meritevole di accoglimento anche la domanda di indennizzo afferente la contestata perdita di numerazione, nei confronti della quale l'utente neppure si è premurato di fornire la prova del periodo effettivo di precedente utilizzo che darebbe, in astratto, diritto al relativo indennizzo. In tal senso, soccorre il disposto ex art. 9 Del 73/11/Cons, comma 1, in forza del quale indennizzo in favore dell'utente viene riconosciuto esclusivamente nell'ipotesi: "*in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore*".

In merito alla mancata risposta al reclamo si rileva quanto segue. Se pur è vero che la TIM ha riscontrato il reclamo dell'utente con la sopra citata nota del 24.11.2017, è altrettanto vero che la parte istante deposita fax del 2.02.2018, regolarmente inoltrato al

servizio business 191, a mezzo del quale la società ricorrente chiedeva ulteriori delucidazioni sul persistere del disservizio. A tale richiesta scritta, la TIM non ha fornito riscontro; a tal fine si precisa che, a mente del comma 2 dell'art. 11 Del 73/11/Cons, l'indennizzo per omessa risposta è dovuto: *“anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*. Premesso quanto sopra TIM dovrà riconoscere indennizzo ex art. 11 Del. cit. per omessa risposta al reclamo del 2.02.2018 e fino alla data del 21.3.2018, data dell'udienza di conciliazione e prima sede utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio occorso, e che si quantifica in € 17,00 già detratto l'intervallo di 30 giorni quale tempo utile previsto dalla CdS TIM per la risposta al reclamo.

Sulla richiesta di storno dell'insoluto, a parte l'eccezione di rito, TIM non prende una posizione specifica, né si premura di depositare le fatture a mezzo del quale si sarebbe potuto esaminare in sede istruttoria la debenza del credito ivi previsto. Neppure, in forza del medesimo contegno omissivo, specifica a quanto ammonterebbe il totale residuo a carico dell'utente e a che titolo sarebbe da questi dovuto. Premesso il detto comportamento processuale ed istruttorio del Gestore, dal quale si desume una un'assenza di contestazione specifica e/o di controdeduzione alle richieste avversarie, è possibile accogliere la domanda dell'utente di storno integrale dell'insoluto.

Sulle spese di procedura, l'Autorità ha facoltà di *“riconoscere altresì il rimborso delle spese”*, in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino *“necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”*. Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura, ivi compresa l'udienza di conciliazione in prima istanza di conciliazione la quale – come si evince dai verbali – è avvenuta da remoto. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

TIM xxx è tenuta a stornare l'insoluto esistente a carico dell'istante nonchè al pagamento dei seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

1. € 255,00 a titolo di indennizzo ex art.4 comma 1 e art. 12 comma 2 Del 73/11/Cons
2. € 17,00 a titolo di indennizzo ex art. 11 Del 73/11/Cons.

3. 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.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 14/09/2021

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO