

DELIBERA N. 57/2021

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/324165/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 15/04/2021;

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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni

delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS; VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 08/09/2020 acquisita con protocollo n. 0366356 del 08/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 15/04/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 10/06/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 08/09/2020. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nell’audizione e nel corso del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE), d’ora in poi TIM.

- In data 27.03.2018 si svolgeva il tentativo di conciliazione a seguito di plurime contestazioni dell’utente circa l’omessa fornitura della linea di connessione telefonica e internet per l’utenza n. 0532XXX926 (contratto del 12 giugno 2017: opzione Smart

Fibra + 100 o 300 con tecnologia Fibra oltre al servizio Tim Sky (attivato il 13.01.2017), nonché offerta Tim Smart dal 12 giugno 2017). L'accordo raggiunto prevedeva che l'operatore stornasse l'insoluto fino alla fattura del secondo bimestre 2018 incluso, ritirando la pratica di recupero del credito, oltre a corrispondere all'istante una somma omnicomprensiva di € 350,00.

- Ciò nonostante, Tim richiedeva il pagamento del secondo bimestre 2018 e, ritenendo inadempiente il cliente -che non eseguiva il pagamento in virtù dell'accordo - interrompeva la fornitura ad aprile 2018.
- L'utente provvedeva immediatamente a segnalazioni telefoniche e sul sito Mytim in quanto era stato privato ingiustamente del traffico telefonico e dati.
- Seguivano almeno 3 ulteriori reclami e una lettera del legale ma l'operatore, senza dare risposte, risolveva il contratto.
- L'istante ha sempre pagato tutte le fatture emesse da TIM, anche in assenza di servizio, addirittura onorava anche le fatture che TIM emetteva nonostante e dopo la cessazione della linea. L'unica fattura rimasta insoluta è quella stornata nel verbale di conciliazione.
- L'istante lamenta inoltre la mancata risposta ai vari reclami presentati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto che:

- a) sia accertata e dichiarata l'illegittima risoluzione da parte dell'operatore del contratto del 12 giugno 2017 (anche con riguardo ai servizi attivi dal 31.01.2017) relativo all'utenza 0532XXX926 e l'illegittima cessazione della linea per parte di Telecom Italia S.p.a.;
- b) l'operatore predetto sia tenuto ad erogare i servizi come da contratto, accertandosi e dichiarandosi, inoltre, che nulla è dovuto dall'istante a Telecom Italia s.p.a. in base all'accordo di conciliazione per il secondo bimestre 2018;
- c) Telecom Italia S.p.a. sia condannata per il disservizio/inadempimento prolungato e continuativo, nonché per il comportamento contrario a buona fede ed inottemperante dei patti assunti in conciliazione al pagamento a favore di € 1.000,00 per ogni mese di omesso servizio dall'aprile 2018 ad oggi, o a quella diversa somma ritenuta equa e di

giustizia e che sia condannata, altresì, alla restituzione di quanto ricevuto in pagamento dall'istante dall'aprile 2018 ad oggi per la fornitura non goduta (€ 368,05), sempre oltre interessi legali dalla debenza al saldo;

d) Telecom Italia s.p.a. sia condannata a pagare a titolo d' indennizzo euro 300,00 (euro trecento/00) per ciascuno dei n. 4 reclami successivi all'accordo conciliativo a cui abbia mancato di rispondere e ad € 3.000 per l'inadempimento degli accordi conciliativi, oltre all'indennizzo che risulti dovuto in base alla carta dei servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore successivamente all'accordo Corecom;

e) Telecom Italia sia condannata a cancellare ogni e qualsiasi segnalazione dalle banche dati dei cattivi pagatori, oltre a spese legali e costi vivi per la procedura.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 21.969,00.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 23.10.2020 l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande avversarie. In particolare, ha dichiarato di aver adempiuto tempestivamente il verbale procedendo all'accredito di euro 350,00 su iban del cliente ed allo storno delle fatture sino al conto 2/18 compreso. In data 11.06.2018 scadeva fattura di euro 98,51, non compresa nell'accordo, che l'istante non pagava. Il 20.06.2018 Tim sollecitava telefonicamente il pagamento della fattura scoperta. Stante l'omesso pagamento, in data 05.07.2018, la linea veniva sospesa per morosità. Il 06.08.2018 Tim inviava lettera di risoluzione contrattuale, cui faceva seguito in data 6.12.2018 la cessazione. Tim ritiene di aver adempiuto entro i termini previsti dall'accordo a tutti gli adempimenti in esso previsti e di aver correttamente sospeso la linea per morosità, dopo due solleciti di pagamento e l'invio della lettera di risoluzione. Il tutto, sottolinea, come previsto dalle condizioni generali di abbonamento, che in tali frangenti, autorizzano il gestore alla temporanea sospensione del servizio in uscita, qualora l'utente non provveda al saldo della fattura entro 45 giorni dalla scadenza in essa riportata ed alla successiva risoluzione del contratto, previa cessazione dell'utenza, in caso di protratta morosità.

Evidenzia la presenza di un insoluto pari ad euro 274,03 euro che dovrà essere saldato.

3. Motivazione della decisione

Con verbale di accordo raggiunto in data 27 marzo 2018 per l'istanza ug 471/2018 l'operatore s'impegnava, nel termine di 120 giorni, a stornare integralmente l'insoluto sino alla fattura del 2° bimestre 2018 ricompresa, per esplicita previsione, nell'azzeramento della posizione debitoria, oltre al ritiro della pratica di recupero del credito. Tanto si ritiene sufficiente per ritenere che la fatturazione successiva a quella del 2° bimestre, emessa dunque per prestazioni riferite o riferibili al mese di maggio e successivi, fosse esclusa dello storno sopra pattuito. E tanto intendeva parte istante che, come dimostrano le risultanze istruttorie, provvedeva al pagamento delle seguenti fatture:

- RH02898011 (periodo 01.05.18-31.05.18) per un importo di euro 50,82; - RH036993229 (periodo 01.06.18-30.06.18) per euro 50,06; - RH04470600 (periodo 01.07.18-31.07.18) per un importo di euro 51,42; - RH05411761 (periodo 01.08.18-31.08.18) per un importo di euro 51,42; - RH05865897 (periodo 01.09.18-30.09.18); RH06750926 (periodo 01.10.18-31.10.18) per euro 57,60; - RH07297747 (periodo 01.11.18-30.11.18) per euro 53,81. Ciò nonostante, per l'insoluto relativo alla fattura RH02071875/2018, l'operatore poneva in atto una serie di azioni che avrebbero portato a risolvere il contratto. La fattura controversa, emessa in data 04.05.2018 per l'importo complessivo di euro 98,51, espone costi e contributi per il precedente mese di aprile (secondo mese del secondo bimestre). Per questo motivo, e prescindendo dalla periodicità, mensile o bimestrale della fatturazione, oltre che dalla formula utilizzata nel verbale sottoscritto dalle parti, tale importo deve ritenersi compreso nel previsto storno e, dunque, non dovuto. D'altro canto, l'operatore non ha fornito alcun elemento di segno opposto ed utile a dimostrare che la fattura rimasta insoluta fosse invece da pagare. Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste di parte istante vengono parzialmente accolte. Le richieste di cui al punto c) vengono accolte nei termini e nella misura a seguire.

Rispetto all'omesso servizio lamentato dall'istante dall'aprile 2018, l'operatore ha sostenuto la legittimità della cessazione avvenuta in data 6 dicembre 2018 a seguito di avviso di risoluzione contrattuale inviato il precedente 6 agosto. Dà inoltre atto della sospensione della linea in data 5 luglio 2018 stante l'omesso pagamento dello scoperto, per il quale aveva fatto un sollecito telefonico il precedente 20 giugno. Conformemente alla delibera Agcom 88/10/CIR, si ritiene illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore sulla base dell'asserita morosità dell'utente, in realtà non sussistente e

imputabile unicamente all'omessa regolarizzazione della posizione contabile dell'utente prevista nel verbale di accordo. Ne consegue per l'istante il diritto alla liquidazione di un indennizzo ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi. L'arco temporale interessato è di 65 giorni, compresi tra il 1° maggio 2018 ed il 5 luglio 2018. Nell'esigenza di contemperare i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo con l'inadempimento dell'operatore, tale intervallo è stato individuato sulla scorta delle considerazioni che seguono e che hanno tenuto conto sia dell'assenza di provvedimenti temporanei che l'istante avrebbe potuto proporre per la riattivazione del servizio, sia dei reclami proposti e documentati (il primo di cui vi è traccia risale al 2 agosto 2018), sia del momento di presentazione dell'istanza di conciliazione, che ha la data del 17 ottobre 2019. Stante l'incertezza sulla data effettiva di inizio sospensione (*dies incertus*), lamentata già a partire da aprile 2018 (che il servizio fosse stato interrotto all'epoca risulta anche dalla pec di dicembre 2018, sulla quale non risultano riscontri dell'operatore), questa si intende avvenuta l'ultimo giorno del mese (v. delibera Agcom 39/09/CIR), per cui *dies a quo* risulta il 1° maggio. Si è invece considerato *dies ad quem* il 5 luglio 2018, allorché l'operatore sospendeva i servizi. L'istante ha dunque diritto ad un indennizzo di euro 975,00 (euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio 'fonia e dati' *2*65 gg.). L'istante ha inoltre diritto al rimborso di quanto corrisposto dal 1° maggio 2018 sino alla fattura RH07297747/2018, che è compresa nel rimborso che qui si dispone.

Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente ed accolte come segue. Ritenuta illegittima la condotta dell'operatore, che risolveva il contratto per asserita morosità, relativa ad insoluto compreso nello storno pattuito in sede di conciliazione insieme al ritiro della pratica di recupero del credito, TIM provvederà, ove e per quanto tecnicamente possibile, alla erogazione dei servizi previsti dal contratto cessato. La richiesta di cui al punto d) viene accolta come nel seguito. Rispetto ai reclami in atti (datati 2 agosto, 16 agosto e 5 dicembre 2018, oltre a quello dell'11 marzo inviato per il tramite di un Legale) che lamentano la medesima problematica della sospensione ingiustificata, non risulta che l'operatore abbia fornito riscontro ai sensi della delibera Agcom 179/03/CSP, in virtù della quale, fermo restando il termine di 45 gg. per il riscontro, nei casi di rigetto la risposta va fornita per iscritto ed adeguatamente motivata. Trattandosi di reclami reiterati e successivi, l'indennizzo ex art. 12 viene liquidato in misura unitarie e nell'importo massimo di euro 300,00 calcolato con riferimento al primo

della serie. Quanto alle riferite segnalazioni telefoniche, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentirne la tracciabilità, non si è potuto compiere alcun tipo di valutazione in merito alla loro indennizzabilità.

Si precisa che a tutte le somme oggetto di rimborso e indennizzo nel presente provvedimento l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

Le richieste di cui al punto e) vengono accolte in parte. L'operatore provvederà alla cancellazione della segnalazione dalle banche dati dei cattivi pagatori in relazione alla fattura – non dovuta dall'istante – n. RH02071875/2018, compresa in quell'insoluto che l'operatore si era impegnato ad annullare ritirando la relativa pratica di recupero del credito. Viene invece respinta la richiesta di pagamento per spese legali, vista la gratuità della procedura. Respinta, infine, la richiesta relativa ad altri costi vivi in quanto attinenti alla sfera soggettiva che, come tali, sfociano nell'ambito del risarcimento del danno, la cui cognizione è di esclusiva competenza della giurisdizione ordinaria.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 975,00 a norma dell'art. 5 del Regolamento sugli indennizzi; II. euro 300,00 a norma dell'art. 12 del Regolamento indennizzi.

3. La società X (KENA MOBILE) è tenuta inoltre:

- I. al rimborso di quanto corrisposto dall'istante a partire dal 1° maggio 2018 sino alla fattura RH07297747/2018, che deve intendersi compresa nel rimborso che qui si dispone;
- II. alla cancellazione della segnalazione dell'istante dalle banche dati dei cattivi pagatori in relazione alla fattura - non dovuta - RH02071875/2018 in quanto ricompresa in quell'insoluto che l'operatore si era impegnato ad annullare ritirando, altresì, la relativa pratica di recupero del credito.

4. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio 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.

Bologna, 15/04/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi