

DELIBERA n°_180_

**XXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 96680 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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. 296/18/CONS;

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, con la quale, l’Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

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;

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);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 13/03/2019 acquisita con protocollo n. 0109591 del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXX, di seguito (Istante), in relazione all'utenza XXXXXXXX, di tipo affari, nell'istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. In data 18.05.2018, nella qualità di titolare della ditta individuale "XXXXXXX", recede dal contratto a suo tempo stipulato con la compagnia telefonica Telecom Italia S.p.A. per la fornitura del servizio di telefonia fissa Voce e Internet sulla linea telefonica XXXXXXXX intestata alla propria ditta. Nonostante la cessazione del predetto contratto la Tim S.p.A. emetteva la fatture n. 8V00353057 relativa al bimestre Giugno-Luglio, per un importo pari ad 326,23 euro, che veniva indebitamente pagata. Tale ingiustificata richiesta di pagamento si perpetrava nuovamente con la fattura n. 8V00458863, relativa al bimestre Agosto/Settembre, pari a 228,30 euro. Dunque, è chiaro che all'istante sono stati addebitati costi, per un servizio di cui non ha mai usufruito poiché il contratto era cessato. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) la restituzione della somma 326,23 pagata per la fattura n. 8V00353057 relativa al bimestre Giugno/Luglio; 2) l'annullamento della fattura n. 8V00458863, relativa al bimestre Agosto/Settembre, di euro 228,30, nonché di ogni altra eventuale futura fattura; 3) il riconoscimento della cessazione del contratto di cui sopra; 4) un indennizzo pari ad euro 500,00 per il danno arrecato.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito Tim) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, risulta che l'utenza risulta cessata in data 12 marzo 2019 per morosità pari ad euro 990,05 L'art. 5 comma 3 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS prevede che : "il cliente può recedere in

qualunque momento dal servizio dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità dell'intestatario dell'utenza in questione. Dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati. 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 (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Si precisa che all'istante non spetterebbe nessun tipo di indennizzo in quanto la ritardata cessazione della linea telefonica non è contemplato dalla normativa vigente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Preliminarmente si rende opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Ciò posto, comunque, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, in orientamento con le linee guida di cui alla delibera 276/13/CONS, III.1.3, la richiesta di cui al punto 4) indennizzo pari ad

euro 500,00 per il danno arrecato, è interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, nella considerazione però che per la fattispecie oggetto della presente istanza l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica come previsti dalla delibera 347/18/CONS, la stessa non può trovare accoglimento in coerenza con le Delibere AGCOM n. 14/15/CIR e n. 18/16/CIR. Tanto premesso, passando al merito, l'istante contesta indebita fatturazione della TIM nel periodo successivo la cessazione del contratto, e a supporto di quanto dichiarato deposita agli atti copia del contratto sottoscritto il 18/05/2018 con altro operatore, relativo all'utenza in argomento. Nella considerazione che la parte convenuta non ha dedotto, né, tanto meno, provato, che la fatturazione in questione sia giustificata dalla fornitura di servizi, non dimostrando, quindi, la debenza delle somme fatturate, si ritiene il contegno dell'operatore, che, pur a fronte della mancata fornitura del servizio, prosegue la fatturazione, contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati, nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Pertanto, le richieste di cui ai punti 1), 2) e 3), sono parzialmente accolte, l'operatore quindi è tenuto a rimborsare e/o stornare tutti gli importi fatturati in relazione al periodo successivo la data di efficacia del recesso, 18 giugno 2018, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione.

DELIBERA

di accogliere parzialmente le richieste del sig. XXXXXXXX nei confronti della TIM SpA. La società TIM SpA è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, inerente l'utenza telefonica in argomento, mediante il rimborso e/o lo storno tutti gli importi fatturati in relazione al periodo successivo la data di efficacia del recesso, 18 giugno 2018, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione.

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, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone
