AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA n°_104_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)**
**(GU14/430294/2021)**

## IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 21/10/2021;

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 XXXX XXXX del 03/06/2021 acquisita con protocollo n. 0250985 del 03/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, sig.ra XXXX XXXX in qualità di erede della de cuius madre sig.ra XXXX XXXX intestataria dell'utenza fissa XXXX XXXX, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della TIM S.p.A. la mancata lavorazione della richiesta di cessazione dell'utenza de qua e l'indebita fatturazione subita.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 06/02/2020 di aver inviato alla TIM S.p.A. a mezzo lettera raccomandata a/r la richiesta di cessazione dell'utenza XXXX XXXX a seguito del decesso della madre sig.ra XXXX XXXX avvenuta nella data del 01/02/2020;

- dopo la data del 12/02/2020, data in cui la TIM S.p.A. ha ricevuta la raccomandata a/r, di aver confermato anche tramite il 187, la volontà alla disattivazione dell'utenza de qua;

- la TIM S.p.A. nonostante il ricevimento della richiesta di recesso e la confermata data anche verbalmente tramite il 187, non ha cessato la linea ed ha proseguito nella sua fatturazione;

- in data 03/07/2020 di aver trasmesso a mezzo fax alla TIM S.p.A. un reclamo scritto al fine di contestare sia il ritardo nella gestione della richiesta di disattivazione della linea de qua sia l'indebita fatturazione subita;

- la TIM S.p.A. non ha dato seguito alla richiesta fatta né ha dato risposta al reclamo sporto ed ha mantenuto l'utenza attiva fatturandola.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1) l'annullamento delle fatture emesse a decorrere dal mese di febbraio 2020;

2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, società o operatore, nella memoria in sintesi, ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione risulta cessata per morosità in data 08/01/2021, poiché alla scrivente società non è mai pervenuta la richiesta di cessazione della linea nelle modalità previste dalla normativa vigente. Difatti, 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 (Telecom Italia S.p.A Servizio Clienti "Casella Postale 111, 00054 Fiumicino, RM) mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità". In data 06/02/2020 perveniva alla TIM S.p.A. una raccomandata con richiesta di recesso per decesso dell'intestatario ma tale richiesta di disdetta, non veniva ritenuta idonea in quanto redatta da persona diversa dell'intestatario (presunta erede) e la documentazione a supporto non certificava la titolarità del richiedente. Pertanto, la società in causa nella data del 27/02/2020 trasmetteva una lettera con la quale invitava la richiedente a contattare il 187 per l'eventuale integrazione della documentazione. Tale documentazione non è mai pervenuta alla TIM, ragione per cui l'utenza è rimasta attiva facendo scaturire l' emissione della fatture che non venivano pagate. In ragione di quanto sopra seguivano solleciti di pagamento inviati all'intestataria dell'utenza che venivano disattesi, di conseguenza in data 22/07/2020 è stata disposta dapprima la sospensione della linea ed in data 08/01/2021 si è provveduto alla sua cessazione per morosità. Infatti ad oggi sull'utenza in questione è presente una situazione insoluta pari ad euro 287,70 come da schermata PACI che si allega in atti, in uno alla memoria. Proseguendo ed atteso quanto fin qui dichiarato, la società in causa ha argomentato che a proprio carico non si riscontrano inadempimenti contrattuali atteso che l'utente non ha esercitato il diritto di recesso nelle modalità previste dalla normativa. Inoltre ha significato che come da orientamento espresso dall'Autorità nelle proprie delibere e dagli altri Corecom, per la fattispecie in esame, ovvero mancata disdetta dell'utenza telefonica, non spetta nessun tipo di indennizzo poiché 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 (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR). In conclusione della memoria la società in causa,in considerazione di quanto argomentato e documentato in atti al fascicolo, ha chiesto al Corecom il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste fatte da parte dell'istante.

**3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono. La presente decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti da ambo le parti e delle correlative allegazioni, con i rispettivi oneri probatori agli atti. Con riferimento al ritardo nella disattivazione dell'utenza XXXX XXXX, le eccezioni di forma avanzate in memoria dalla TIM non risultano essere né sono pienamente convincenti. Infatti l'istante, ha prodotto agli atti sia la richiesta di recesso del contratto formulata in data 05/02/2020 che la raccomandata a/r fatta in data 06/02/2020 con riportata l' attestazione di ricevuta da parte della TIM nella data del 12/02/2020. Inoltre nella richiesta de qua risulta che l'istante sig.ra XXXX XXXX ha espressamente indicato l'indirizzo della propria residenza a cui la TIM poteva inviare le eventuali comunicazioni. Risulta altresì in atti depositato il certificato di morte della de cuius madre sig.ra XXXX XXXX intestataria dell'utenza in contestazione. La documentazione appena menzionata risulta depositata dalla parte dell'istante già in sede di presentazione della pratica UG/413248/2021, che come da sistema Conciliaweb è stato acquisito agli atti della presente controversia, quindi risulta nota alla società TIM già in sede del UG. Tra l'altro tale documentazione è idonee ad appalesare, ben due circostanze; il decesso dell'intestatario dell'utenza e l'interesse dell'erede e degli altri eredi ( singole deleghe depositate in atti già in sede dell' UG/413248/2021 ) alla volontà univoca alla cessazione della linea telefonica de qua. Pertanto, se da un lato la modalità di esercizio della disdetta non appare formalmente idonea - in ragione anche delle condizioni generali di abbonamento del gestore e di cui l'istante non aveva conoscenza non avendo alcun rapporto contrattuale in essere con quest'ultimo - dall'altro lato, la società, non ha dato prova in questa sede, in considerazione della carenza documentale al fascicolo, di avere edotto l'istante, n.q. di erede della de cuius, sig.ra XXXX XXXX, intestataria dell'utenza de qua, della eventuale non conformità della richiesta di disdetta fatta. Difatti dalla disamina della documentazione agli atti del fascicolo depositata non è stata trovata una circostanziata comunicazione al riguardo. Tra l'altro nella nota TIM prot. n. C25670486 del 27/02/2020, trasmessa dalla società in causa alla residenza della cuius e non all'istante così come invece indicato nella richiesta di cessazione fatta, non viene richiesta alcuna ulteriore documentazione ma viene richiesto semplicemente di contattare i recapiti della TIM. Contatti che l'istante ha dichiarato di aver comunque intrapreso con gli addetti del 187 per dichiarare ulteriormente la volontà alla disattivazione della linea in questione recesso e che la società in causa non ha cartaceamente né giustificato né diniegato. Peraltro, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale fatta dall'istante ed a cui la società in causa ha fatto riferimento a propria discolpa, la stessa società in questa sede avrebbe dovuto provare per tabulas la sussistenza del traffico telefonico generato sulla linea, proprio al fine di giustificare in questa sede, la fatturazione di importi successivi alla richiesta di recesso ricevuta nella data 12/02/2020 come da a/r in atti depositata. Tra l'altro non si può non tenere conto, per espressa dichiarazione resa dalla TIM nella memoria e documentato agli atti, che l'utenza in discussione è stata cessata solo a causa di morosità e solo in data 08/01/2021. Considerato quanto sopra, ed alla luce del corredo probatorio in atti, risulta confermato il ritardo lamentato dall'istante in ordine alla gestione della richiesta di disdetta contrattuale per

decesso della sig.ra XXXX XXXX, intestatario dell' utenza fissa XXXX XXXX. Infatti, pur ammettendo che la comunicazione trasmessa dall'istante in data 06 febbraio 2020 fosse stata incompleta riguardo alla documentazione necessaria alla sua gestione, entro il termine di 30 giorni dalla sua ricezione l'operatore avrebbe dovuto informare l'istante di tale circostanza sì da consentirgli una rapida integrazione della richiesta affinché la stessa fosse regolarmente gestita. Cosa che nel qual caso e per come sopra ampiamente argomentato non risulta essere avvenuto. Pertanto, dalla data del 06/03/2020, il contegno dell'operatore risulta inadempiente all'obbligo contrattuale di gestire entro il termine di 30 giorni la richiesta di disdetta contrattuale dell'istante, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratti dei Servizi a marchio TIM. Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., 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 "[i]n 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". Per quanto sopra considerato, trova accoglimento la richiesta dell'istante di cui la punto 1) pertanto, la TIM è tenuta a stornare le fatture emesse in relazione al periodo di pretesa erogazione dei servizi dalla data del 06/03/2020 e sino alla data del 08/01/2021 data di cessazione della linea per espressa dichiarazione resa dall'operatore nella memoria, con carico di emissione delle rispettive note di credito. In aggiunta, ed atteso il mancato deposito in atti del tabulato telefonico generato dall'utenza in discussione, si ritiene anche equo disporre lo storno delle fatture emesse nel periodo compreso dal 06/02/2020 al 05/03/2020, con carico di emissione delle rispettive note di credito. Conseguentemente la TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile e/o amministrativa riferita all'intestataria dell'utenza fissa XXXX XXXX ed al ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti affidata a società terza. Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante e di cui al punto 2) atteso che al reclamo depositato in atti al fascicolo formulato dall'istante nella data del 03/07/2020 e trasmesso in pari data a mezzo fax, la TIM non ha documentato in atti la risposta data e nello scritto difensivo non ha ritenuto di dover argomentare. In proposito, si rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera n.179/03/CSP e ss.mm.ii. secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni come da Carta dei Servizi TIM) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. L'operatore, quindi, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo. Pertanto, per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 dell'Allegato A, della Delibera n.347/18/CONS, nella misura massima pari ad euro 300,00 (trecento/00) in considerazione del lungo lasso di tempo intercorso dalla data del 03/082020, ovvero termine dei 30 giorni entro cui l'operatore doveva dare riscontro coma da Carta dei Servizi alla data del 01/06/2021, data riportata nel verbale di mancato accordo ed agli atti depositato.

**DELIBERA**

**1.** Di accogliere l'istanza della sig.ra XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A., in relazione all' utenza di tipo privato XXXX XXXX intestata alla de cuius sig.ra XXXX XXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

**2.** La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, nel termine di 60 giorni dalla data dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza :

- euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla Delibera n. 387/18/CONS per la mancata risposta al reclamo.

**3**. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare in relazione all'utenza fissa XXXX XXXX le fatture emesse dalla data del 06/02/2020 alla data del 08/01/2021, con carico di emissione delle rispettive note di credito; altresì è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile e/o amministrativa riferita all'utenza fissa XXXX XXXX ed al ritiro, a proprie cure e spese, delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

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 21/10/2021*

IL PRESIDENTE