

DELIBERA N. 010/2021/CRL/UD del 25/06/2021
P. SALUCCI / TIM xxx (KENA MOBILE)
(GU14/112413/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 25/06/2021;

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 modificata 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;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di P. SALUCCI del 16/04/2019 acquisita con protocollo n. 0170247 del 16/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: "Il sottoscritto nel mese di aprile 2017 aderiva telefonicamente ad un'offerta denominata TIM SMART che prevedeva l'utilizzo della linea voce relativa, nonché internet adsl e l'utilizzo di Tim router per un importo mensile pari ad € 28.00 c.a. al mese. L'operatore mi diceva che era possibile effettuare la domiciliazione bancaria, visto che per motivi logistici e di lavoro, preferivo che il costo di detti servizi fossero addebitati sul mio conto. L'operatore con il quale aveva concluso il contratto mi assicurava e mi diceva che per la regolarizzazione amministrativa del contratto ci sarebbero voluti 3 mesi durante i quali non avrei pagato alcuna bolletta e solo a seguito di detta regolarizzazione avrei potuto addebitare i predetti costi sul mio conto bancario. Decorsi i 90 giorni perveniva la prima bolletta che veniva regolarmente pagata dal sottoscritto, mentre la seconda e la terza non venivano mai recapitate e mi veniva sospeso senza alcun preavviso l'utenza. Immediatamente contattavo il servizio clienti Tim i quali mi segnalavano il mancato pagamento della bollette, che non mi erano mai state inviate e che peraltro avevano un importo molto alto. Io chiedevo di farmi rimandare la bollette al fine di verificare la correttezza delle fatturazioni effettuate, ma detta possibilità mi veniva negata. Provvedevo cmq al pagamento e sollecitavo nuovamente la domiciliazione bancaria che mi veniva ancora negata perché la pratica non era stata regolarizzata. Stesso iter si verificava per le fatture di Marzo, Maggio, Giugno, dove nuovamente mi veniva a mia completa insaputa e senza preventiva comunicazione disattivata di nuovo la linea. Anche qui provvedevo al pagamento. Nel mese di ottobre mi veniva nuovamente staccata la linea anche qui senza preventiva comunicazione e senza che mi fosse recapitata la Bolletta (!!). A questo punto, molto contrariato richiamo il servizio clienti di Tim in data 25.11.17 (cod. operatore AG 130) e contesto l'importo delle bollette e l'ingiustificato e illegittima sospensione del servizio. L'operatore mi comunica visto che questa volta oltre agli importi illegittimamente conteggiati per i costi di riallaccio della linea precedentemente disattivata veniva anche applicata una penale di € 150,00 per mancata domiciliazione bancaria. A quanto pare (uso il condizionale poiché il contratto dal sottoscritto non è stato mai firmato e non è stata neanche fornita una copia più volte richiesta delle condizioni generali di contratto dell'offerta a cui ho aderito ne copia della registrazione telefonica), prevedrebbe una penale di € 150,00 se entro i 90 giorni non viene effettuata la domiciliazione bancaria. Oltre al danno anche la beffa(!). Ho chiesto più volte di attivare la domiciliazione bancaria e più volte mi era stato risposto di aspettare la regolarizzazione amministrativa. Una volta spiegata la situazione l'operatore effettuava la domiciliazione bancaria, metteva in contestazione detta fatturazione e mi permetteva di recuperare la versione pdf della bolletta n. RW03653870. Successivamente,

nonostante la domiciliazione bancaria sia avvenuta correttamente, e mi venivano detratti soldi per il pagamento delle bollette mi veniva nuovamente sospeso il servizio senza alcuna preventiva comunicazione per il mancato pagamento della suddetta penale dal sottoscritto sempre contestata. Ad oggi pur essendo impossibilitato ad utilizzare ogni servizio ho pagato la somma di € 612,63 così divisa; 1) € 40,29 con prelievo diretto sul mio conto in data 11 luglio 2018; 2) € 51,81 con prelievo diretto sul mio conto in data 11 giugno 2018; 3) € 38,94 con prelievo diretto sul mio conto in data 11 maggio 2018; 4) € 73,61 con prelievo diretto sul mio conto in data 10 aprile 2018; 5) € 67,61 con prelievo diretto sul mio conto in data 13 febbraio 2018; 6) € 40,29 con prelievo diretto sul mio conto in data 11 luglio 2018; 7) € 40,29 con prelievo diretto sul mio conto in data 13 agosto 2018; 8) € 40,29 con prelievo diretto sul mio conto in data 11 ottobre 2018; 9) € 40,29 con prelievo diretto sul mio conto in data 8 novembre 2018; 10) € 40,79 con prelievo diretto sul mio conto in data 7 dicembre 2018; 11) € 178,71 con prelievo diretto sul mio conto in data gennaio 2019; Nonostante il pagamento di dette fatture i servizi sono stati tutti sospesi e risultavano inattivi !!!!!. Non solo, ad oggi ancora non mi vengono recapitate le fatture che ho solo in una piccolissima parte !!!!!!!!!. In sintesi, da novembre, nonostante vengono regolarmente decurtati soldi dal mio conto corrente, non dispongo di alcun servizio in quanto secondo Telecom dovrei pagare la suddetta penale. Il comportamento tenuto da Telecom è del tutto illegittimo e contrario alla normativa vigente e lesivo dei diritti del consumatore. In quanto: 1) Il sottoscritto non ha firmato alcun contratto, ne gli sono state fornite copia delle c.g.c.; 2) Nonostante più volte richiesta non gli è stata fornita la registrazione della telefonata dell'attivazione del servizio dove si direbbe della presunta penale; 3) Anche se fosse prevista una penale, quest' ultima sarebbe vessatoria ai sensi del 1341 e 1342 c.c. e quindi soggetta a doppia sottoscrizione. Sottoscrizione che si ricorda non esserci mai stata. 4) Durante le numerose e ingiustificate interruzioni del servizio non è mai e dico mai stata recapitata alcuna comunicazione per iscritto contrariamente a quanto previsto dalla legge e dalla normativa per gli operatori telefonici. È sempre stato il sottoscritto ad attivarsi contattando la Telecom e chiedendo spiegazioni. Nonostante la illegittima sospensione del servizio avvenuta dal mese di gennaio 2018, a sino a febbraio 2019 Telecom continua ad emettere fatture ma soprattutto a detrarre denaro dal conto del sottoscritto pur non fornendo alcun tipo servizio.” Su quanto assunto ha richiesto: i. il rimborso delle somme illegittimamente sottratte e percepite da Telecom sin dal mese di novembre sino ad oggi e pari ad € 612,73; ii. indennizzo per il grave pregiudizio subito, considerato le reiterate sospensioni del servizio senza alcuna preventiva comunicazione come da carta dei servizi; iii. risoluzione del contratto senza alcun pagamento a cura e spese dell'operatore senza alcuna penale e costi di disattivazione in capo all'utente; iv. il recupero della pratica dal recupero crediti a cura e spese dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

TIM xxx ha chiesto che venga dichiarata ed accertata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito presentata dalla società. Ha eccepito che nel merito le avverse

deduzioni e richieste sono infondate dal momento che nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Relativamente al punto i. per il rimborso delle somme illegittimamente percepite da TIM xxx sin dal mese di novembre sino ad oggi e pari ad € 612,73, la domanda può essere parzialmente accolta. TIM xxx ha ammesso di aver cessato la linea in oggetto per morosità dei mesi di ottobre e novembre 2017 e che la stessa linea, ferme le sospensioni amministrative, è stata attiva fino al 30.11.2018. Pertanto, al netto dei periodi di illegittima sospensione, sono dovuti i conti telefonici emessi. TIM xxx dovrà stornare le n. 27 rate addebitate del costo di € 3,90 e così per complessivi € 105,30, a seguito della Delibera Agcom n. 348/18/CONS, c.d. modem libero, nonché della successiva sentenza del Tar del Lazio n. 1200/2020, che permette al cliente che ha un contratto per la connessione Internet e sta pagando il modem per il suo acquisto a rate o per il noleggio, di avere da parte dell'operatore un'offerta equivalente con modem gratuito o che comunque non sia vincolata all'utilizzo del modem dell'operatore o, in alternativa, la possibilità di recedere dal contratto senza costi, con il solo obbligo di restituire l'apparecchio. Relativamente al punto ii. avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per illegittime sospensioni, la domanda va accolta. Il gestore ammette la sospensione nei periodi indicati e, contrariamente a quanto assunto, le stesse non sono state precedute da un valido preavviso essendo state comunicate attraverso atti "non recettizi". La sospensione è stata pertanto illegittimamente effettuata perché non preceduta dal congruo preavviso previsto dalla Delibera 173/07/CONS art. 5. Ai sensi dell'art. 5, comma 1 della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, per sospensione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che vi fossero i presupposti, è riconosciuto un indennizzo pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione, aumentato di un terzo nei casi di servizi su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet, ai sensi dell'art. 13, c. 2 della suddetta Delibera Agcom. Pertanto si riconosce un indennizzo per complessivo € 960,00, così calcolato: dal 31.05.2017 al 19.07.2017, 49 giorni di sospensione pari ad € 490,00; dal 22.02.2018 al 10.04.2018, 47 giorni di sospensione pari ad € 470,00. Relativamente ai periodi di sospensione, all'utente spetta, pure, lo storno/rimborso delle fatture emesse e la ricostruzione della conseguente posizione contabile.

DELIBERA

Articolo 1



1. Telecom xxx, per le motivazioni di cui in narrativa, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 960,00, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, mediante bonifico su Iban IT88G0306234210000001058848 nonché a stornare/rimborsare le fatture emesse nei periodi di sospensione nonché a stornare le 27 rate residue del "modem" ricostruendo la relativa posizione contabile.

2. 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.

3. 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.

Roma,

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO