

DELIBERA N. 073/2021

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 28/10/2021;

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 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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] 22/06/2020 acquisita con protocollo n. 0267267 del 22/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante dichiara che “1) L’istante era titolare di contratto telefonico uso affari con la società TIM S.p.A. ([REDACTED]). In particolare vi era contratto tra la [REDACTED] unipersonale la cui amministratrice era la sig.ra [REDACTED] TIM S.p.A. (081-[REDACTED] all. 1) 2) A seguito di chiusura/cancellazione della predetta società, l’amministratrice della stessa ovvero la sig.ra [REDACTED], telefonava nel novembre del 2017 al servizio clienti TIM 191 i cui operatori dissero che era necessario inviare a mezzo fax documentazione di declassamento utenza (da partita iva a codice fiscale). 3)





In data 18.11.2017 l'istante provvedeva ad inviare a mezzo fax al n. 800000191 la documentazione richiesta da TIM per variazione contratto da Affari a residenziale con subentro per declassamento (all. 2). 4) Successivamente, stante la mancata lavorazione da parte della TIM della pratica e nonostante i numerosi solleciti effettuati senza alcun riscontro, in data 07.01.2018, l'istante inviava ulteriore fax (all. 3). 5) Seguivano numerosi reclami al servizio clienti 191 con esito negativo. 6) Gli operatori della TIM dissero che per completare la pratica era necessario attivare nuova numerazione al fine di usufruire della linea adsl e, quindi, gli operatori della TIM attivavano nuova utenza a nome dell'istante avente numero [REDACTED] sin dalla data del 25.05.2018 (all. 4). 7) La TIM non provvedeva a completare la procedura di declassamento, anzi inviava fattura 8T00433394 del 09.07.2018 dell'importo di € 349,04 relativa al periodo aprile-giugno 2018 (conto 4 -2018) (all. 5). 8) Successivamente emetteva il conto 5/2018 di € 209,26 periodo luglio-agosto 2018 (all. 6), conto 6/2018 di € 223,70 periodo settembre-ottobre 2018 (all. 7), conto 1/2019 di € 307,51 periodo novembre-dicembre 2018 (all. 8), conto 2-2019 di € 147,57 periodo gennaio-febbraio 2019 (all. 9), conto 3-2019 di € 147,33 periodo marzo-aprile 2019 (all. 10), conto 4-2019 di € 147,33 periodo maggio-giugno 2019 (all. 11), conto 5-2019 di € 147,33 periodo luglio-agosto 2019 (all. 12), conto 6-2019 di € 147,33 periodo settembre-ottobre 2019 (all. 13), conto 1-2020 di € 147,33 periodo novembre-dicembre 2019 (all. 14). 9) Quindi la TIM fatturava sia sulla numerazione [REDACTED] sia sulla nuova [REDACTED] sebbene l'istante avesse solo una linea telefonica funzionante (ovvero la numero 0 [REDACTED] per la quale pagava regolarmente le fatture). 10) In data 24.07.2018 l'istante inviava PEC alla TIM S.p.A. sollecitando il de-classamento utenza [REDACTED] l. 15). 11) In data 19.09.2018 l'istante inviava fax al n. 800000191 sollecitando il subentro per declassamento (all. 16). 12) Seguiva ulteriore fax del 01.10.2018 (all. 17). 13) Successivamente in data 12.10.2018 perveniva una raccomandata da parte della TIM di risoluzione contrattuale (all. 18). 14) Seguiva PEC da parte del sottoscritto avvocato in data 27.03.2019 (rimasta priva di riscontro – all. 19). 15) Alla data odierna nonostante i numerosi solleciti effettuati la TIM S.p.A. non ha provveduto a gestire la pratica di subentro per declassamento. 16) Per siffatte ragioni, l'istante inviava istanza di conciliazione al Corecom Campania (doc. allegato) richiedendo di provvedere al subentro per declassamento sulla numerazione [REDACTED] applicando l'offerta TIM CONNECT XDSL GOLD (Attivata sulla nuova numerazione [REDACTED] lo storno di tutte le fatture del numero [REDACTED]; l'indennizzo per ritardo attivazione del servizio da delibere Agcom cui si rinvia; tutti gli indennizzi applicabili al caso di specie da delibere Agcom cui si rinvia, l'indennizzo applicabile per malfunzionamento del servizio da delibere Agcom; indennizzo per mancata /insoddisfacente risposta ai reclami da delibere Agcom cui si rinvia; risarcimento per disservizio oltre competenze legali. 17) In data 26.03.2020, si teneva presso il Corecom Campania, innanzi alla dott.ssa Sbaraglia, il tentativo di conciliazione, che si concludeva negativamente, circostanza che legittima l'istante ad adire la presente via amministrativa. 18) Quanto descritto ai punti precedenti del presente atto configura un'ipotesi di inadempimento contrattuale, idoneo a determinare la responsabilità della TIM S.p.A. 19) L'istante intende ottenere gli indennizzi previsti dalla normativa complessivamente applicabile per il disagio subito a causa ed in conseguenza della con-



dotta dell'operatore sopra indicato. 20) Si chiede, altresì, che l'operatore convenuto depositi i ticket di reclamo nonché dettaglio delle connessioni internet e traffico relative al periodo in contestazione..." Pertanto, l'istante richiede l'indennizzo di euro 7000,00 (SETTEMILA) per i seguenti motivi: 1) effettuare subentro per declassamento sulla numerazione [redacted] offerta TIM CONNECT XDSL GOLD (Attivata sulla nuova n. [redacted]); 2) condannarlo allo storno di tutte le fatture del numero 081-7399271 (non dovute in quanto già si pagavano le fatture sulla numerazione [redacted]); 3) l'indennizzo per ritardo attivazione del servizio da delibere Agcom cui si rinvia; tutti gli indennizzi applicabili al caso di specie da delibere Agcom cui si rinvia, l'indennizzo applicabile per malfunzionamento del servizio da delibere Agcom; indennizzo per mancata /insoddisfacente risposta ai reclami da delibere Agcom cui si rinvia; risarcimento per disservizio oltre spese di procedura e dopo aver specificato che gli indennizzi in parola sono da determinarsi secondo i valori previsti dalle delibere AGCOM applicabili al caso di specie (in particolare, si voglia considerare nel calcolo dell'indennizzo, quanto prescritto dalla delibera n. 347/2018 che ha modificato la delibera 73/2011) e specifica che chiede i seguenti indennizzi: 3.1) Indennizzo per ritardo attivazione del servizio (art. 4 allegato A DEL. n. 347/2018) dal 18.11.2017 (data primo reclamo) alla data dell'udienza di conciliazione 26.03.2020 per un totale di 859 giorni : x € 7,50 al giorno = € 6.442,50; 3.2) Indennizzo per mancato e/o ritardata risposta al reclamo (art. 12 all. A DEL. N. 347/2018) a) Reclamo fax del 18.11.2017; b) reclamo fax del 07.01.2018 c) reclamo pec del 24.07.2018; d) reclamo fax 19.09.2018; e) reclamo fax del 01.10.2018; f) PEC avv. Cozzolino del 27.03.2019. Nel calcolo degli indennizzi viene considerato solo un reclamo, ovvero quello più recente del 27.03.2019 al 26.03.2020 (conciliazione) = 365 giorni x € 2,50 al giorno = € 912,50, ridotto ad € 300,00 come previsto dalla suindicata delibera; 4) chiede , infine, la condanna dell'operatore al pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante. In data 22.06.2020, ovvero nella stessa data di proposizione della presente procedura, depositava al fascicolo documentale la seguente documentazione: 1) memoria difensiva a sostegno del formulario; 2) fax del 26.09.2018; 3) fax del 18.11.2017; 4) fax del 7.1.2018; 5) fax dell'1.10.2018; e le seguenti fatture della utenza n 0817399271 6) fattura dell'11.11.2019 ; 7) fattura del 10.09.2018; 8) fattura del 10.1.2020; 9) fattura del 9.11.2018; 10) fattura del 9.9.2019; 11) fattura del 9.07.2018; 12) fattura del 9.05.2019; 13) fattura del 9.01.2019; 14) fattura dell'8.07.2019; 15) fattura dell'8.03.2019; nonché le seguenti fatture relative alla utenza n. 081- 2189567 16) fattura del 7.08.2018; 17) fattura del 4.12.2018; 18) fattura del 4.09.2018; 19) fattura del 4.07.2018; 20) fattura del 4.01.2019; 21) pec del 24.07.2018; 22) raccomandata Tim del 28.09.2018 ad oggetto la risoluzione del contratto per mancato pagamento fattura 4/18; 23) fattura Clima srl del 6.02.2018 con particolare riferimento alla numerazione n. [redacted]

2. La posizione dell'operatore

Posizione Operatore: con memoria difensiva ha rilevato che "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che Sulla linea 0817399271 risulta effettuato in data 14/5/2018 il Subentro

da [REDACTED] si evidenzia che non si è provveduto ad effettuare contestualmente al subentro la declassazione della linea in quanto lo stesso utente richiede il blocco di tale procedura per attivare una nuova linea telefonica residenziale attivata in data 04.07.2018). Tale circostanza è indicata anche nel reclamo inviato dall'utente. Appare evidente che nessun inadempimento contrattuale può essere imputato alla società convenuta per il disservizio de quo. Si rileva che il mancato pagamento del conto n. 4/18 ha generato la sospensione amministrativa prima e la cessazione dell'utenza successivamente, sospensione avvenuta in data 04.12.2018. Si precisa che tale conto era dovuto in quanto l'utente a maggio ha richiesto il blocco della procedura di declassamento. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. L'art. 20 delle C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardo pagamento" stabilisce che : "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata". Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente. L'art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio , tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". In paci è presente uno scoperto pari ad € 903,77. 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, 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. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun altro tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale." ed allegava conto n. 4/18; lettera di risoluzione contrattuale ed estratto conto.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da parte dell'istante ed alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Allegato A alla Delibera 353/19/CONS ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerata la complessità della vicenda in oggetto, quest'Autorità ritiene opportuna una trattazione disgiunta e non cumulativa delle domande proposte dall'utente. Con riferimento alla richiesta sub.1) va rilevato che non può essere accolta poichè la



stessa come formulata non rientra tra i poteri della Autorità adita. L'art. 20 co 4 del Regolamento di procedura, prevede infatti che l'Autorità, all'esito del procedimento di definizione: L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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 nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso. Orbene, nel caso di specie, l'utente ha formulato la seguente domanda: effettuare subentro per declassamento sulla numerazione 0 [redacted] applicando l'offerta TIM CONNECT XDSL GOLD (Attivata sulla nuova numerazione 0 [redacted]). Tuttavia, come suesposto, la linea telefonica relativamente alla quale è chiesto il subentro per declassamento, come rilevato dall'operatore in memoria difensiva, è ormai cessata per morosità e parimenti esula dai poteri della Autorità quello di condannare l'operatore ad un obbligo di attivazione di una offerta telefonica, nel caso di specie TIM CONNECT XDSL GOLD, attiva su altra numerazione Telefonica. Pertanto, la domanda al punto sub 1) deve essere rigettata. La richiesta sub.2) è meritevole di accoglimento. Nel dettaglio, l'istante chiede lo "storno di tutte le fatture del numero [redacted] non dovute in quanto già si pagavano le fatture sulla numerazione [redacted]" e rileva che TIM ha emesso fatture relativamente alla linea telefonica n. [redacted] nonostante l'istante aveva attivato una nuova linea Telefonica residenziale (nr. [redacted] dal 25.05.2018 come risulta agli atti, segnatamente fattura del luglio 2018 caricata al fascicolo documentale. Peraltro, l'istante in memoria ha rappresentato che dopo la attivazione delle linea residenziale n. 0812189567 "aveva solo una linea telefonica funzionante (ovvero la numero 081-2189567 per la quale pagava regolarmente le fatture)". Appare, quindi, evidente che nulla è dovuto relativamente alla utenza [redacted] successivamente alla attivazione della nuova linea Telefonica e ne consegue lo storno totale della posizione debitoria pendente in capo all'istante relativa alla linea telefonica n. [redacted]. La richiesta al punto sub 3), con particolare riferimento alla richiesta, essendo le altre richieste di indennizzo specificate nei punti sub 3.1) e 3.2), di <<tutti gli indennizzi applicabili al caso di specie da delibere Agcom cui si rinvia>>, l'Autorità ritiene di rigettare la domanda così come proposta in quanto generica ed aspecifica. La richiesta di cui al punto 3.1) è meritevole di accoglimento nei termini che saranno di seguito delineati. Da quanto versato in atti, emerge che l'operatore non ha dato seguito alla richiesta di declassamento formulata dall'utente a mezzo fax del 18.11.2017 e successivamente reiterata anche con fax dello 08.01.2018 (allegati al fascicolo documentale). In conseguenza di ciò, l'utente, In data 25.05.2018 ha attivato un'altra linea residenziale. La condotta così come descritta delinea un chiaro inadempimento dell'operatore fino alla data del 25.05.2018, con conseguente sorgere di un diritto all'indennizzo da parte dell'utente, nei termini che saranno di seguito illustrati. Con riferimento alla quantificazione degli indennizzi, in relazione al tempo di perduranza dell'inadempimento, quest'Autorità ritiene che la stessa debba essere ancorata ad un arco temporale compreso tra la presentazione della richiesta (18.11.2017) e la data dell'attivazione della nuova linea telefonica (25.05.2018). Quanto descritto è conforme

al disposto dell'art. 4 della Delibera 347/18/CONS (dal 19.11.2017 al 25.05.2018 per un totale di 188 giorni). Quanto poi al calcolo del dovuto indennizzo, lo stesso è stimato in questa misura: 188 giorni (dal 18.11.2017 al 25.05.2018) x euro 7.50 al giorno= Euro 1410,00 (MILLEQUATTROCENTO/DIECI). Quanto poi alla richiesta di cui al punto 3.2), la stessa non può essere accolta in quanto è da ritenersi assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale e pertanto nulla è dovuto per la mancata risposta al reclamo. Infine, non può essere accolta la richiesta sub 4) in quanto non sono stati forniti i documenti giustificativi relativi alle spese necessarie per la procedura in esame, ai sensi dell'art. 20 co.6 del Reg. All.A alla Delibera n. 353/19/CONS, peraltro, la procedura è gratuita;

DELIBERA

Articolo 1

1. La TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, la somma complessiva di euro 1.410,00 (millequattrocentodieci,00) all'istante nel termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto mediante bonifico sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale. Quanto descritto è conforme al disposto dell'art. 4 della Delibera 347/18/CONS. Quanto poi alla richiesta di cui al punto 3.2), la stessa non può essere accolta in quanto è da ritenersi assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale e pertanto nulla è dovuto per la mancata risposta al reclamo. Infine, non è accolta la richiesta sub 4) in quanto non sono stati forniti i documenti giustificativi relativi alle spese necessarie per la procedura in esame, ai sensi dell'art. 20 co.6 del Reg. All. A alla Delibera n. 353/19/CONS, peraltro, la procedura è interamente gratuita e la nomina del legale è facoltativa.

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio