

DETERMINA Fascicolo n. GU14/151325/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx A. - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Cxxx A., del 18/07/2019 acquisita con protocollo n. 0316777 del 18/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante Cxxx A. ha presentato in data 18/07/2019 l’istanza, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA, essendo titolare di un contratto sull’utenza n. 0658xxxxx, lamentando indebita interruzione della linea per motivi tecnici (data interruzione: 21/12/2017, data riattivazione: non risolto). Richiede attivazione urgente della linea e indennizzo di euro 300,00 sul mancato servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva

del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: che in relazione all'utenza telefonica n. 0658xxxx, ha inviato fax in data 21-12-2017, in quanto è stata interrotta la linea telefonica per morosità e avendo la moglie Anticoli Daniela invalida ha necessità della riattivazione del servizio; - che la fattura di euro 122,72 del 16-01-2018 non è stata pagata, perché la linea telefonica è stata interrotta; - che in data 03/12/2019, all'udienza di conciliazione presso la sede del Corecom Lazio in Roma, le parti non sono giunte ad una definizione della controversia.

2. La posizione dell'operatore. L'operatore TIM SpA in riferimento alla segnalazione del Calò Anselmo del 18/07/2019 rilevava che TIM SpA inviava il 20/07/2017 un primo sollecito di pagamento della fattura n. RW02114886 del maggio 2017 cui non ha fatto seguito alcun adempimento e il 19/09/2017 l'operatore inviava un secondo sollecito di pagamento della fattura n. RW02114886 e della fattura n. RW02850820 del luglio 2017, con l'invito di effettuare il versamento di quanto dovuto entro il termine di 10 giorni dalla ricezione del sollecito stesso. In caso contrario l'operatore avrebbe provveduto alla risoluzione del contratto, come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico. In data 14/12/2017, stante la persistente morosità del Calò Anselmo, TIM SpA si è vista costretta a cessare la linea. Tim SpA rileva l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dal Calò Anselmo al Corecom Lazio, in quanto non ha prodotto il Verbale di Mancata Conciliazione, così come previsto dall'art. 14 del Regolamento di cui alla Delibera 353719/CONS.

Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato: Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'art. 21 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico, rubricato "Risoluzione contrattuale" prevede espressamente che "trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, TIM può risolvere di diritto il presente Contratto tramite raccomandata con avviso di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo di euro 30,00 Iva inclusa per le prestazioni di disattivazione in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/ CONS". Nel caso di specie, l'operatore ha disposto la cessazione del servizio solo a seguito del mancato pagamento, previo sollecito e preavviso di 10 giorni comunicato all'istante tramite raccomandata a/r., pertanto si rigetta la richiesta dell'istante. Per quanto concerne la fattura di euro 122,72 del 16-01-2018 che non è stata pagata, perché la linea telefonica è stata interrotta, si rileva che il contegno dell'operatore, il quale – pur a fronte della contestata mancata fornitura del servizio – prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati. Nel caso di specie, l'operatore non ha dedotto, né tantomeno provato, che la fatturazione in questione sia giustificata dalla fornitura dei servizi sull'utenza n. 06xxx. Pertanto, la società TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno di tutta la fatturazione emessa in relazione all'utenza n. 06xxxx, con riferimento al periodo successivo alla data dell'interruzione del servizio fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Nessuna richiesta di indennizzo può essere accolta, in quanto la mancata attivazione della linea telefonica è attribuibile esclusivamente all'inadempimento contrattuale del sig. Calò Anselmo per morosità e ai sensi dell'art. 33 delle Condizioni Generali di Contratto "qualora TIM non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio (...) il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 8,70 per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. (...) Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da TIM". Le spese di procedura si compensano.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/07/2019, è tenuta a 1. a stornare tutte le fatture emesse nel periodo successivo alla data di interruzione del servizio. Spese di procedura compensate. 2. La società TIM SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to