



DELIBERA N. 33 /2023

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ TIM XXX (GU14/481129/2021).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 21 dicembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l’istanza del 6 dicembre 2021 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 21 gennaio 2022, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 24 febbraio 2022, rinviata al 10 marzo 2022 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 10 marzo 2022;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell'istante

L'istante lamenta il mancato trasloco e la perdita della numerazione 0735-38XXXX.

In particolare nell'istanza introduttiva il rappresentante legale della società istante ha fatto presente quanto segue.

- a) La XXX 2.0 il 27 novembre 2019 attivava presso la sede di Via XXX (XXX) l'offerta denominata “TIM Tutto Twin Office” con l'assegnazione di nuova numerazione fissa;
- b) La XXX, soggetto giuridico diverso da XXX 2.0, entrava in stato di liquidazione nell'anno 2020;
- c) il 14 aprile 2020 XXX 2.0 chiedeva la migrazione della numerazione 0735-38XXXX su TTO cioè chiedeva a TIM di aggiungere la numerazione 0735-38XXXX intestata a XXX sulla linea fissa già attiva nella nuova sede di Via XXX;
- d) il 21 aprile 2020 XXX 2.0 chiedeva il subentro nei contratti intestati alla XXX e, quindi, il subentro della XXX 2.0 nella numerazione 0735-38XXXX originariamente attivata e assegnata alla XXX;
- e) l'8 maggio 2020 successivo l'istante, in qualità di Amministratore Unico della ditta XXX, chiedeva il trasloco della linea 0735-38XXXX da Viale XXX (XXX) a nuovo indirizzo e, precisamente, a Via XXX (XXX), sede della nuova ditta XXX 2.0;
- f) la migrazione, il subentro e il trasloco dell'originaria numerazione 0735-38XXXX intestata a XXX non venivano mai portati a termine e la linea in oggetto pur non essendo utilizzata dava origine all'emissione di fatture illegittime e di successivi solleciti di pagamento nonché di recuperi dei crediti;
- g) nonostante i reclami telefonici e le rassicurazioni di TIM di sistemare la posizione dell'istante mediante il trasloco e il subentro della numerazione originaria 0735-38XXXX nella nuova sede e nel nuovo contratto stipulato tra l'operatore e XXX 2.0, TIM ha continuato ad essere inadempiente e a fatturare somme non dovute;
- h) stante il persistere della morosità TIM cessava anche la numerazione in questione;

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) lo storno integrale della posizione debitoria maturata, il ritiro della pratica di recupero crediti e la conseguente ripulitura amministrativo – contabile della posizione della XXX.

La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In via preliminare, inoltre, eccepisce la carenza di legittimazione attiva in capo all'odierno istante per le richieste svolte nell'interesse della società XXX 2.0 essendo, quest'ultima, un soggetto giuridico differente rispetto all'istante XXX.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) la società istante ha chiesto il trasloco della linea numero 0735-38XXXX in data 8 maggio 2020 presso un nuovo indirizzo e, precisamente, in via XXX;
- b) in base alle condizioni generali di accesso al servizio telefonico di base ed in particolare l'articolo 25 comma 4 in caso di morosità del cliente TIM non può effettuare il trasloco fino a quando il cliente stesso non ha provveduto a sanare la morosità pendente;
- c) nel caso di specie XXX, avendo maturato (come da prospetto allegato), una morosità pari ad euro 3.617,97 (tremilaseicentodiciassette/97), correttamente TIM in base alle condizioni di cui sopra non ha provveduto ad eseguire il trasloco;
- d) TIM ha inviato all'utente sollecito di pagamento degli importi di cui sopra, ricevuto dallo stesso il 30 marzo 2020, come si evince dal tracciamento postale estratto dal sito di Poste Italiane (allegato alla presente procedura);
- e) nonostante il suddetto sollecito la società istante non ha provveduto a saldare la morosità pendente e TIM ha inviato all'utente preavviso di risoluzione contrattuale la cui notifica si è perfezionata per compiuta giacenza;
- f) stante il persistere della morosità TIM ha cessato l'utenza avente il DN 0737-38XXXX;
- g) in ragione di quanto suddetto l'operato di TIM è stato corretto e legittimo.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore TIM non può essere accolta. Invero l'odierno istante XXX ha agito per tutelare i propri interessi e i disservizi occorsi nella linea 0735 - -38XXXX intestata a XXX e mai traslocata nella nuova sede di Via XXX e mai subentrata nell'intestazione alla XXX 2.0, come confermato dallo stesso operatore nella memoria di costituzione.

Tanto premesso, passando al merito della questione si osserva che l'istanza soddisfa, quindi, i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante, vengono parzialmente accolte come di seguito indicato.

Riguardo allo storno degli insoluti richiesti dall'istante l'operatore TIM nella memoria di costituzione afferma che XXX ha maturato una morosità pari ad euro 3.617,97 come da prospetto riportato nella memoria stessa.

Assume, altresì, che a causa di questa morosità TIM non ha dato corso al trasloco della linea n. 0735-38XXXX presso il nuovo indirizzo a norma dell'art.25, comma 4, delle Condizioni Generali di Accesso al Servizio Telefonico di Base che regolano il rapporto contrattuale tra le parti, per impossibilità del trasloco stesso quando il cliente non abbia sanato la morosità pendente. Morosità che era stata richiesta di sanare con un sollecito inviato il 31 marzo 2020, cui è seguito il preavviso di risoluzione contrattuale e poi la cessazione della linea in questione. Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria l'operatore, a seguito della richiesta di trasloco avanzata dall'istante l'8 maggio 2020, avrebbe dovuto debitamente comunicare l'impossibilità di dar seguito alla richiesta e attribuire all'utente la facoltà di scegliere se recedere dal contratto ovvero ripianare la morosità maturata. L'istante ha, tra l'altro, contestato il corretto invio del sollecito di pagamento negando di aver ricevuto lo stesso avviso del marzo 2020. Il gestore del tutto ignorando la volontà dell'utente di mantenere attiva la vecchia utenza e di volerla traslocare nel nuovo indirizzo, ha proceduto arbitrariamente a risolvere il contratto e a cessare la numerazione 0735 – 38XXXX. L'utente dal suo lato ha prontamente reclamato a mezzo Servizio Clienti il mancato trasloco mai evaso attivando una procedura GU5 a nome XXX 2.0 per recuperare la numerazione mai traslocata (GU5/340687/2020). Si precisa a tal proposito che, a seguito della richiesta di trasloco effettuata dall'istante, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti soddisfacendo la domanda attraverso l'espletamento del trasloco oppure comunicando all'utente l'esito e i motivi del rigetto della domanda così da consentire allo stesso utente di assumere le determinazioni del caso. In mancanza di un tale comportamento deve essere ritenuto l'inadempimento dell'operatore ed il conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un indennizzo ai sensi dell'articolo 4 comma 1 e 2 del cosiddetto Regolamento Indennizzi oltre allo storno di eventuali fatture emesse illegittimamente. Nel caso di specie, a fronte della domanda di trasloco dell'8 maggio 2020 avanzata dalla XXX TIM ha solo inviato una risoluzione contrattuale per il mancato pagamento di fatture peraltro non tutte riferite alla numerazione oggetto della presente controversia. Lo stesso insoluto indicato dall'operatore in memoria e cioè la ricostruzione amministrativa contabile pari ad euro 3.617,97 (tremilaseicentodiciassette/97) è riferito solo in parte alla numerazione 0735 – 38XXXX essendo indicate fatture con addebiti riferiti ad altre numerazioni e ad importi riferiti alla suddetta numerazione ma illegittimi poiché riferiti a periodi successivi alla richiesta di trasloco in cui la numerazione 0735 – 38XXXX è stata dapprima sospesa e poi cessata (vedi nota dell'operatore su GU5/340687/2020). Sussistono quindi i presupposti per il riconoscimento secondo diritto di un indennizzo che viene liquidato in via equitativa in euro 200,00 (duecento/00) per il mancato rispetto degli oneri informativi circa i motivi del mancato trasloco nonché i presupposti per l'accoglimento della richiesta di cui al sub 1) dello storno di tutti gli addebiti effettuati per la linea numero 0735 – 38XXXX a decorrere dall'8 maggio 2020, data della richiesta di trasloco mai lavorata.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX di accogliere l'istanza del 6 dicembre 2021 come di seguito indicato e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 200,00 (duecento/00), quale indennizzo calcolato in via equitativa per il mancato rispetto degli oneri informativi circa i motivi del mancato trasloco;
- stornare gli addebiti rimasti insoluti riferiti alla numerazione 0735 – 38XXXXX a decorrere dall'8 maggio 2020.

2. Il presente 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.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)