

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/344481/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PROCOPIO X - TIM X (Kena mobile) IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente PROCOPIO X, del 26/10/2020 acquisita con protocollo n. 0442186 del 26/10/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante ha rappresentato: “con decorrenza 15 giugno c.a. la linea è stata sospesa per circa dieci giorni senza preavviso e senza che ne ricorressero i presupposti. Tale situazione si è verificata nuovamente con decorrenza 19 luglio per presunto traffico anomalo, non meglio specificato. Si precisa che la linea viene utilizzata per lo svolgimento dell’attività lavorativa”. Sulla base di tali premesse, ha domandato: 1. “l’immediato ripristino della linea”; 2. “indennizzo per l’interruzione della linea per motivi tecnici – data interruzione 15 giugno 2020, data riattivazione 25 giugno 2020”; 3. “risarcimento danni e indennizzi che si quantificano in euro 1000,00”. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 9 ottobre 2020.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con cui ha chiesto, in via preliminare, l’inammissibilità della richiesta di risarcimento danni, richiamando l’art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura (delibera 353/19/CONS). Nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: “... da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l’utenza in contestazione (utenza prepagata- residenziale) in data 14.06.2020 viene sospesa per richiesta temporanea di Tim (vedi allegato) per consumi anomali. In data 22.06.2020 dopo le dovute verifiche la linea dell’ istante viene riattivata. In data 19.07.2020 al cliente viene sospesa nuovamente la linea ma riattivata dopo un’ora ...”. Nel merito, la resistente ha dichiarato di aver legittimamente sospeso l’utenza in contestazione, stante la violazione dell’articolo 9, punti 1 e 2 delle Condizioni generali di abbonamento per i servizi Mobili di Tim, rubricato “Sospensione del servizio”: 9.1 Ogni qualvolta vi sia fondato sospetto di una qualsiasi attività illecita o fraudolenta posta in essere ai danni dell’Azienda o del Cliente, TIM si riserva il diritto, anche a tutela del Cliente, di sospendere il Servizio se si verificano livelli anomali di traffico per quelle che sono le abitudini del Cliente o per la sua entità nel caso di nuovi abbonati. 9.2 Nei casi di sospensione di cui sopra, TIM provvederà

alla riattivazione del Servizio nei tempi strettamente necessari ad eseguire le più opportune verifiche di natura tecnica e giuridica, salvo, comunque, il diritto di risolvere il rapporto ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di Contratto. Ha richiamato ancora il punto 10 delle “Norme d’uso della Tim card”, a mente del quale: “TIM si riserva la facoltà di sospendere il servizio qualora riscontri attività illecite o fraudolente poste in essere ai danni di TIM o del cliente; ove sia il cliente a porre in essere tali attività ai danni di TIM, quest’ultima avrà facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell’art.1456 c.c.”. Sulla base di tali argomentazioni, ha chiesto il rigetto delle domande formulate dall’istante, poiché infondate in fatto e in diritto.

In via preliminare, deve dichiararsi l’inammissibilità delle pretese risarcitorie, poiché esse esulano dalla competenza di questo Organo, ai sensi dell’articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell’Autorità giudiziaria ordinaria. Ciò nondimeno, le richieste di risarcimento dei danni, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e dell’eventuale diritto all’indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, giusta la previsione del “paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, di cui alla delibera n. 276/13/CONS. In ordine alla sospensione dell’utenza mobile prepagata 3355205XXX dal 15 giugno 2020 (per circa 10 giorni), si richiama il consolidato orientamento di Agcom, secondo cui incombe sull’operatore l’onere di provare il rispetto della regolamentazione vigente in materia di sospensione dell’utenza. La resistente ha addotto, ma non provato, il superamento del limite di traffico. Difatti, non ha depositato nessun elemento probatorio a sostegno delle circostanze. Tantomeno, ha dimostrato che l’istante sia stato posto nella possibilità di conoscere le richiamate Condizioni generali di abbonamento, e neppure ha depositato il titolo contrattuale sottoscritto dall’utente, a comprova che lo stesso le abbia espressamente accettate. Dalla documentazione al fascicolo, risulta che l’operatore ha sospeso l’utenza in contestazione dal 15 al 22 giugno 2020, senza dare adeguata prova d’aver validamente comunicato all’odierno istante il preavviso di sospensione amministrativa, come previsto dall’art. 5 del Regolamento. Perciò, la sospensione, non risultando un valido preavviso da parte dell’operatore (ex multis, delibera n. 66/16/CIR), è da ritenersi illegittima. In effetti, qualora fosse possibile giustificare la sospensione del servizio per il superamento del limite di traffico per condotta fraudolenta - circostanza che nel caso di specie è stata solo asserita dall’operatore, senza alcun supporto probatorio- , non altrettanto giustificato potrebbe ritenersi l’omesso obbligo di preavviso. Per questi motivi, si ravvisa un inadempimento contrattuale della società, ai sensi dell’art. 1218 c.c., con il conseguente accoglimento della domanda di indennizzo avanzata dall’istante. La resistente è tenuta quindi a corrispondergli un indennizzo pari ad euro 60,00 (sessanta/00), per la sospensione dell’utenza, secondo i criteri previsti dall’art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi (delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/Cons), computato per il periodo intercorrente tra il 15 (data sospensione) e 22 giugno 2020 (data riattivazione); così calcolato: euro (7,50 X giorni 8). Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 20, comma 6, del Regolamento, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato la procedura si è svolta tramite la piattaforma “Concilia Web”, e che l’istante ha presenziato all’udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 26/10/2020, è tenuta a liquidare, tramite bonifico, a favore dell’istante, le seguenti somme: euro 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione dell’utenza, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia; euro 50,00 (cinquanta/00) per rimborso spese.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
ROSARIO CARNEVALE