

DELIBERA N. 176/2024

**XXXXX XXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/590394/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXX del 28/02/2023 acquisita con protocollo n. 0057075 del 28/02/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «Nel mese di luglio 2022 l'istante contattava immediatamente il Servizio Clienti TIM e veniva a sapere che la società convenuta aveva provveduto a cessare in data 28.07.2022 la predetta linea e tutti i servizi ad essa collegati; il medesimo Servizio Clienti aggiungeva che la linea era definitivamente cessata e che era stata definitivamente persa la numerazione originaria 08xxxxxx09, a causa dell'omesso pagamento di una fattura del mese di febbraio 2022. L'utente, appena venuto a conoscenza di quanto sopra descritto, riferiva di aver pagato tutte le bollette TIM e richiedeva il duplicato della fattura non saldata. Parte istante inoltre comunicava di non aver ricevuto né alcun preavviso di sospensione dell'utenza fissa residenziale 08xxxxxx09 né alcun preavviso di cessazione dell'utenza fissa residenziale 08xxxxxx09. L'istante aggiungeva infine di non aver mai richiesto la cessazione della predetta utenza, né di aver mai prestato il proprio consenso alla cessazione della citata utenza. L'istante, pertanto, richiedeva l'immediata riattivazione del numero storico, nonché gli indennizzi previsti per legge. Nonostante numerosi reclami telefonici e scritti (si allega al riguardo il reclamo inoltrato a mezzo posta elettronica certificata in data 19.09.2022), l'istante non ha ricevuto la bolletta non saldata e non ha nemmeno riscontrato ad oggi né la riattivazione della numerazione originaria 08xxxxxx09 né gli indennizzi previsti per legge». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II) lo storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società TIM; III) l'importo complessivo di euro 9.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV) l'importo di 300,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione è stata cessata per morosità a causa del mancato pagamento della fattura di gennaio/22 con scadenza 14/02/2022 RS00169279 di € 11,37, che risulta ancora scoperta. In data 16/03/2022 si invia il primo sollecito di pagamento (come da allegato) In data 04/05/2022 la linea viene sospesa per morosità, e nel frattempo è scaduta anche il 13/04/2022 la fattura RS00787077 In data 20/05/2022 viene inviato altro sollecito di pagamento, con preavviso di risoluzione contrattuale. In

data 26/07/2022 linea viene cessata per morosità. E' opportuno rilevare che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete il disservizio de quo". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Si precisa che i codici indicati non possono corrispondere ad eventuali reclami aperti in quanto non corrispondenti a quelli rilasciati dall'operatore telefonico in sede di gestione reclami. L'unico reclamo presente negli archivi Telecom è del 10.12.2022 inviato a mezzo Pec, propedeutico all'istanza di conciliazione del 15.12.2022, evaso nell'udienza di conciliazione. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale ritardando 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. 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". Nulla spetta all'istate neanche in merito alla perdita della numerazione in quanto, in data 19/12/2022 in seguito gestione reclamo il cliente conferma di aver già altra linea con altro gestore e di non voler più riattivare il numero 08xxxxxx09 [...] Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato non risulta depositato neanche un GU5. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio

che su di lui incombe” (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

3. Motivazione della decisione

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, l’istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I) di “sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell’istante, vantata dalla società TIM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia” è inammissibile, in quanto esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). La domanda sub II), di “storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell’istante, vantata dalla società TIM” non può essere accolta. L’istante non specifica né a quanto ammonti la propria posizione debitoria, né quali siano le ragioni a sostegno della domanda; non allega inoltre le fatture ritenute indebite, non individua puntualmente quali siano le voci di costo contestate né sono in atti reclami di contestazione riferiti alle fatturazioni. Deve trovare applicazione in questo caso, dunque, il principio secondo cui “Quando la richiesta di storno/rimborso appare generica e non consente di individuare le ragioni che possano giustificare l’annullamento delle fatture contestate, stante l’assenza di reclami volti alla contestazione del dettaglio del traffico indicato nelle fatture, le fatture ancora insolte devono essere saldate dall’utente” (cfr. Del. 59/15/CIR e Del. 95/19/CIR). La richiesta sub III), di indennizzi previsti per legge, può trovare parziale accoglimento. Occorre preliminarmente soffermarsi sulla corretta interpretazione della richiesta, che, nella sua formulazione letterale, si presenta come generica. Si deve all’uopo ricordare che l’interpretazione delle richieste che pervengono all’esame di questo Corecom, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di detto principio, si ritiene agevole, in base alla descrizione in fatto, ricondurre le fattispecie all’illegittima sospensione e cessazione del servizio e alla perdita della numerazione. Le richieste dei relativi indennizzi saranno trattate separatamente. Riguardo all’indennizzo per illegittima sospensione e cessazione del servizio, la relativa domanda può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Come richiamato nello scritto difensivo dello stesso operatore convenuto, in base all’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), perché vi siano i presupposti per porre in essere una sospensione amministrativa è necessario che i mancati o ritardati pagamenti siano

“ripetuti”. Viceversa, nel caso di specie, in data 16 marzo 2022, il gestore invitava l’utente, “per evitare la sospensione del servizio telefonico, a provvedere al versamento di quanto dovuto”, a fronte di un solo mancato pagamento relativa a fattura con scadenza al febbraio precedente (peraltro dell’esiguo importo di 11,37 euro). A tale preavviso seguirà, effettivamente, la sospensione amministrativa del 4 maggio 2022. L’art. 1, c. 291, della Legge n. 160/2019, stabilisce che “gli operatori sono tenuti a trasmettere le comunicazioni con cui contestano gli eventuali mancati pagamenti di fatture e comunicano la sospensione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento”. È chiaro che il termine di preavviso per la sospensione non può essere calcolato prima che sussistano i presupposti legali per la stessa, che, come già osservato, non esistevano nel caso di specie. È vero che risultano successivi mancati pagamenti, sempre per importi esigui; vero è anche che l’operatore avrebbe dovuto preavvisare la possibile sospensione solo a fronte di inadempimenti ripetuti, dilazionando così il termine di legge di 40 giorni per il preavviso e consentendo all’utente maggior margine per regolarizzare la propria situazione. Deve inoltre osservarsi che, a fronte della rimostranza dell’utente di non aver mai ricevuto alcun avviso di sospensione, in atti non vi è prova alcuna che le comunicazioni siano avvenute tramite lettera raccomandata, come prescritto dalla legge richiamata. Per tali motivi, la sospensione e la successiva cessazione poste in essere devono considerarsi illegittime, con conseguente diritto dell’utente all’indennizzo di cui all’art. 5 dell’All. A alla Del. 347/18/CONS (Regolamento Indennizzi). Dies a quo è da individuarsi nel 4 aprile 2022, data della sospensione; dies ad quem può essere individuato nel giorno del 19 dicembre 2022, prima data in cui si ha notizia del fatto che l’utente fosse servito da altro gestore. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 259 giorni, che moltiplicato per il parametro pro die previsto per la fattispecie in questione di 7,50 euro darebbe luogo a un indennizzo di 1.942,50 euro. Risulta tuttavia doveroso, nel caso di specie, osservare che l’utente non ha mai contestato le fatture il cui mancato pagamento ha dato luogo alla sospensione, prima, e alla cessazione poi, e che il primo reclamo di cui si ha evidenza in atti in atti è del 19 settembre 2022, vale a dire a oltre cinque mesi di distanza dalla prima sospensione. Vi è dunque sicuramente stata un’incidenza del contegno dell’utente nella causazione del disagio patito e del protrarsi nel tempo dello stesso. Onde evitare un eccessivo protrarsi dell’arco temporale indennizzabile in ragione dell’inerzia dell’istante, con la conseguenza del riconoscimento di un indennizzo non proporzionato all’evento occorso, occorre applicare in questa sede il principio secondo cui: “In ogni caso, per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (cfr. delibera n. 276/13/CONS, Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche). In applicazione di tale principio, si ritiene proporzionato ridurre l’indennizzo alla metà aritmetica del suo calcolo effettuato secondo i parametri sopra

esposti, e dunque all'importo di 971,25 euro. Non può essere viceversa accolta la domanda di indennizzo per perdita della numerazione. Non si rinviene infatti in atti alcuna documentazione (contratti o fatture degli anni precedenti) che possa attestare il possesso storico del numero, né sono stati espressi elementi temporali che consentano una quantificazione di un eventuale indennizzo. La domanda sub IV), di spese di procedura, non può essere accolta, in ragione della natura gratuita del procedimento di definizione e dell'assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza Tim Spa è tenuta a corrispondere all'utente, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno circolare a quest'ultima intestato, l'importo di 971,25 (novecentosettantuno/25) euro a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio, maggiorato degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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.

Bari, 30 ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco