

DELIBERA N. 67/2025

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/691620/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 26/05/2025;

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 XXXXX del 12/07/2024 acquisita con protocollo n. 0193635 del 12/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta: «Con PEC del 30.01.24 (all. 1), tardivamente accusata, TIM annunciava la sospensione dei servizi, per effetto della fattura riferita al periodo di dicembre 2023 (all. 2), rimasta inconsapevolmente insoluta. Sul punto, si premette che in sede di adesione contrattuale, avevo comunicato l'IBAN per la domiciliazione dei conti telefonici, benché la richiesta fosse stata scartata a novembre u.s., come comunicatomi dal servizio clienti soltanto a posteriori, ovverosia in occasione della mia chiamata del 22.02.24 (cod. Ai373), che sortiva l'invio del modulo aggiornato (all. 3). In proposito, avendo già versato la somma insoluta oggetto di PEC (all. 4), avevo contattato il 191 per richiedere la riattivazione dei servizi, ancorché l'operatrice mi informasse circa l'impossibilità di azionarne il ripristino, in ragione delle successive due fatture, rimaste parimenti insolute. Orbene, premesso che i citati documenti fiscali non mi erano stati recapitati, in pari data effettuavo la registrazione all'area clienti (all. 5), così procurandomi la copia di cortesia delle bollette. Al riguardo, accertata una evidente difformità dei costi attribuiti, istruivo un reclamo (all. 6), precisando dettagliatamente il maggior esborso rilevato, che del pari alla fattura di dicembre 2023 (all. 2), era stato replicato in quella di gennaio 2024 (all. 7), febbraio 2024 (all. 8) e marzo 2024 (all. 9). Invero, prima di notificare la PEC, TIM mi contattava ex novo per avere ulteriori notizie, sebbene mi ribadisse che la riattivazione dei servizi fosse subordinata al pagamento integrale delle successive due fatture già scadute (all. 7 e 8), per le quali non era possibile avere una rateizzazione. Stando così le cose, avendo calcolato una sovrappagamento di circa 250€ su complessivi 640€, decidevo di finalizzare l'invio del reclamo (all. 6), consapevole che avrei patito lo stato di sospensione dei servizi, malgrado il versamento integrale dell'importo (all. 4) riferito all'unica PEC pervenutami (all.1)». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) l'immediata riattivazione dei servizi di rete fissa e mobile dedotti in contratto; II) la rettifica delle fatture (allegati 2, 7, 8 e 9) al convenuto importo di euro 99,90/mese IVA compresa; III) la normalizzazione degli attributi commerciali e delle fatture in prossima emissione, conformemente al reclamo (allegato 6), con decorrenza dalla fattura relativa al periodo di aprile 2024; IV) l'indennizzo di euro 15,00 pro die per la sospensione dei servizi di rete mobile, euro 15,00 pro die per i servizi di rete fissa ed euro 15,00 pro die per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, per complessivi euro 45,00 pro die, da computarsi con effetto dal 22.03.24 (data reclamo), sino al 25.03.24, nonché dal 04.07.24 sino a data ripristino delle linee; V) l'indennizzo per l'eventuale e non auspicabile mancata risposta al reclamo (allegato 6).

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: La linea 08xxxxxx55 oggetto del contendere risulta attivata in data 01/12/2023 con l'offerta SUPREMA OVUNQUE SEI VOUCHER 2,5GIGA ed è attiva. Il cliente sottoscrive il contratto in data 07/11/2023 per l'offerta SUPREMA OVUNQUE SEI VOUCHER con BONUS DOMICILIAZIONE PROMO VOUCHER C e TIM UNICA BUSINESS. Dall'analisi sulle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato. Si precisa che nel conto di 1bim.24 emesso a gennaio è presente l'addebito dell'Anticipo conversazioni pari a €100,00 il cui importo verrà restituito al cliente in caso di attivazione domiciliazione bancaria o cessazione linea. In merito alla richiesta di domiciliazione bancaria si evidenzia che la stessa risulta rifiutata per KO Istituto di credito, regolarmente comunicato all'istante come dallo stesso dichiarato. Ad oggi non si rilevano altre richieste di domiciliazione bancaria. In data 27/10/2023 viene creato il contratto 888012626284 oggetto del contendere, al cui interno vengono attivate 3 ricaricabili business e 1 apparato Le linee 38xxxxxx59, 32xxxxxx21 e 33xxxxxx72 si attivano in data 29/11/2023 con il profilo tariffario 5G Power Premium (MNP Convergente 10.99 Ab 5G Premium_INI) e risultano ATTIVE Il contratto viene sottoscritto dal Cliente in data 10/10/2023(vedi allegato CONTRATTO MOBILE) per l'offerta PROMO UNICA 5G PREMIUM 10,99 (TUB): 1 apparato VR36 PROMO IPH15 PRO 256_R attivo dal 29/11/2023 MANUTENZIONE APPLE iPhone15Pro256BlkTit MTV13QL/A VENDITA RATEALE APPLE iPhone15Pro256BlkTit MTV13QL/A Dall'analisi sulle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato. Gli addebiti in fattura sono conformi ai contratti sottoscritto, il cliente paga 9.35€ per il fisso manca solo bonus domiciliazione per mancata attivazione del servizio, mentre per il mobile paga 12.99€ per sim come dichiarato dal cliente stesso + € 38,42 per vendita ratelae apparato + € 7,50 per assistenza. Non si riscontrano addebiti difformi rispetto ai profili tariffari richiesti dall'utente, inoltre si evidenzia che con la sottoscrizione dei contratti il cliente dichiara di accettare e di essere a conoscenza delle condizioni economiche delle offerte. In paci è presente uno scoperto pari ad €912,85. La prima fattura emessa riferita al solo contratto mobile risulta essere stata pagata dal cliente in data 22/3/24 a seguito della prima sospensione linea. I conti successivi integrati fisso/mobile emessi da gennaio a marzo lasciati interamente scoperti. La fattura di 3 bim.24 emessa ad aprile 24 risulta essere stata parzialmente pagata in data 25/5/24 per €99,00. La fattura di 3 bim24 emessa a maggio risulta accontata per €67,18 e il conto 4 bim24 emesso a giugno interamente saldato con pagamento di €198,00 effettuato in data 15/7/24 a seguito art.5 . Le fatture a seguire interamente scoperte. A seguito del perdurare della morosità le linee sono state sottoposte a sospensione amministrative: • 23.03.2024 – riattivate in data 25.03.2024; • 04.07.2024- riattivata in data 16.07.2023. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento, ricevute dall'istante come dallo stesso dichiarato 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". Occorre precisare che l'istante non ha formulato alcun reclamo scritto, né ha indicato i codici identificativi di eventuali reclami telefonici, in merito al lamentato disservizio. L'istante ha reclamato per la prima volta in data 25.03.2024 a seguito della sospensione amministrativa. Invero, la mancata allegazione di un valido reclamo assume rilievo, in quanto in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). L'utente nel caso di specie non ha dato prova di segnalazioni al gestore circa i problemi connessi alle modalità di pagamento e pertanto si ritiene che il suo contegno abbia concorso alla causazione del problema (Vedi Delibera Agcom n. 126/19/CIR). Appare chiaro che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nel caso de quo, trovano dunque applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Invero, dall'esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito. 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/o storno attesa la regolarità degli addebiti e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni che seguono. Deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere riguardo alla domanda sub I, di "immediata riattivazione dei servizi di rete fissa e mobile dedotti in contratto", atteso che dalle dichiarazioni del gestore si evince che i servizi sono attualmente attivi. La domanda sub II), di "rettifica delle fatture al convenuto importo di euro 99,90/mese IVA" non può essere accolta. L'utente contesta, nel reclamo esibito in atti del 22 marzo 2024, l'importo complessivo degli addebiti, senza però indicare le voci di costo contestate (eccezion fatta per la voce "anticipo conversazioni", comunque contrattualmente prevista in caso di mancato addebito su conto corrente) né esibire stipula contrattuale dal raffronto con la quale possano evincersi addebiti incongrui. Il gestore viceversa esibisce i contratti sottoscritti, che non risultano contrastare con le somme addebitate, anche considerato che i relativi importi non riguardano solo canoni per i servizi ma anche compravendite di apparati. La domanda sub III), di "normalizzazione degli attributi commerciali e delle fatture in prossima emissione" è inammissibile, in quanto pro futuro e in quanto riguardante il sinallagma tra le parti. Simili richieste non rientrano nell'ambito delle questioni 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. La determinazione dell'oggetto del contratto, con fissazione dei corrispettivi per i servizi erogati, così come le modalità di esecuzione dello stesso e le richieste di modifica contrattuale, nei limiti del rispetto della normativa di settore, è appannaggio della libertà negoziale delle parti, con la conseguenza che questo Corecom non può sostituirsi ai contraenti nell'individuazione del sinallagma e delle obbligazioni secondarie. Può essere viceversa accolta la domanda sub IV), di indennizzo per illegittima sospensione dei servizi. L'operatore, richiamando le condizioni generali di contratto, afferma: "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". Una simile disposizione deve ritenersi in contrasto con quanto previsto dall'art. 1, co. 291, della Legge di Bilancio 2020, che dispone: «I gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento». Non risulta che l'operatore convenuto abbia rispettato le modalità previste dalla norma, di conseguenza la sospensione amministrativa è da ritenersi illegittima. In ragione del raddoppio degli indennizzi previsto per i contratti "affari" dall'art. 13, co. 3, del Regolamento indennizzi, l'importo giornaliero indennizzabile per ciascun servizio è di 15,00 euro. Come correttamente quantificato dall'istante, considerati i servizi di rete fissa, mobile e internet, il totale giornaliero ammonta a 45,00 euro. I periodi da considerare sono quelli intercorrenti tra il 23.03.2024 e il 25.03.2024 e tra il 04.07.2024 e il 16.07.2024, per un totale di 16 giorni. L'indennizzo da corrispondere all'utente a titolo di illegittima sospensione del servizio ammonta dunque a 720,00 euro. Infine, la domanda sub V) di

“l’indennizzo per l’eventuale e non auspicabile mancata risposta al reclamo”, peraltro formulata in maniera ipotetica, non può essere accolta. L’unico reclamo in atti reca data 22 marzo 2024. In data 23 marzo 2024, senza attendere risposta, l’utente ha attivato procedimento UG. Per costante orientamento dell’Autorità il comportamento dell’utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell’operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione, perché è in sede di procedimento di conciliazione che avviene il contatto tra le parti. Di conseguenza nessun indennizzo può essere riconosciuto.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell’istanza, Tim Spa (Kena Mobile) è tenuta a corrispondere all’utente, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l’eventuale residuo, a mezzo assegno di traenza, la somma di 720,00 (settecentoventi/00) euro a titolo di indennizzo per illegittima sospensione amministrativa dei servizi, con maggiorazione 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, 26 maggio 2025

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

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco