

DELIBERA N. 70/2025

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/710525/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/06/2025;

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 21/10/2024 acquisita con protocollo n. 0276721 del 21/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONDIDERATA l'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese

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'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta che: «Il mio assistito mi riferisce, che a partire dalla prima decade del mese di giugno 2024, i servizi telefonici abbinati alla linea in oggetto indicata venivano sospesi, senza l'invio di alcuna comunicazione informativa preventiva, sul punto si riporta quanto stabilito sul punto: "si richiama il costante orientamento dell'Autorità e di questo Corecom (cfr. ex multis delibere Agcom 23/10/CIR, 50/10/CIR, 4_/19/CIR 80/11/CIR 31/12/CIR, Corecom Emilia-Romagna 78/16, 52/17) per cui è illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione. In tutti i casi, infatti, l'operatore è tenuto a fornire la prova dell'avvenuto invio all'utente della nota di sollecito di pagamento contenente il preavviso di sospensione, in mancanza del quale la sospensione dell'utenza deve comunque considerarsi illegittima (Corecom E.R. Delibera 74/2017)"- GU14 158685/2019 - Corecom Emilia Romagna-. Fatto sta, che a seguito di verifiche bancarie, il mio patrocinato prendeva atto che le fatture dei mesi di aprile, maggio, giugno e luglio 2024, riguardanti l'utenza telefonica in oggetto indicata non erano state saldate da parte dell'Istituto di Credito, ordunque, il Sig. *****, militare professionista, appena rientrato da una missione internazionale, si faceva parte diligente e contattava il Servizio Clienti di questa Spett. Società, i quali riferivano di una morosità totale di euro 278,00 circa, che veniva integralmente versata con bonifico istantaneo in favore di questa Spett. Società il 12.8.2024. Alla luce di quanto, non solo i servizi telefonici non venivano riattivati, ma addirittura risulta la perdita dell'utenza telefonica intestata al mio assistito. Sul punto si fa presente quanto stabilito dall'allegato B alla delibera n. 268/18/CONS - articolo 10 Indennizzo in caso di perdita della numerazione 1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad euro 1.250,00: I. a fornire riscontro alla presente; II. a riattivare con la massima urgenza e senza alcuna doglianza l'utenza telefonica 08*****82; III. a rendere totalmente fruibili i servizi telefonici abbinati all'utenza telefonica 08*****82; IV. a corrispondere al mio assistito, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. ***** *****, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di euro; 1.250,00= a titolo di indennizzo per

tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «[...] In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate sul sistema amministrativo paci, che la linea in contestazione è stata sospesa in data 28.05.24 per le fatture di febbraio e marzo 24 non saldate per un totale di € 139,76, a seguito di sollecito di pagamento del 11.04.2024. In data 19.06.24 è stato inviato un preavviso di risoluzione contrattuale fino ad arrivare alla cessazione della linea avvenuta in data 08.08.24. In data 17.09.24 il cliente ha richiesto la riattivazione linea che risulta riattivata in data 08.10.2024 con il profilo tim wifi casa mega di € 24,90 mensili + modem di € 5,00 per 48 rate. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento, per cui nessun indennizzo spetta all'istante in merito alla sospensione amministrativa. Com'è possibile verificare dalla documentazione allegata le notifiche sia del sollecito di pagamento che della lettera di risoluzione contrattuale sono ritornate al mittente (TIM) per compiuta giacenza, pertanto le raccomandate sono da ritenersi regolarmente consegnate al destinatario. 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". 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, (ha saldato i conti solo dopo la cessazione della linea) 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. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto deve prendersi atto che l'utente ha esperito il primo reclamo scritto in data 13.09.2024 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 17.09.2024, non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti. 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 (Determina Corecom Puglia n. 60/23) 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». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti 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 B alla delibera n. 194/23/CONS). Le richieste sub II e sub III) vengono trattate congiuntamente, e per entrambe risulta cessata la materia del contendere, atteso che a seguito dell’instaurazione della procedura GU5/703005/2024 del 17.09.24 la linea veniva riattivata in data 08.10.2024 con il profilo tim wifi casa mega. Con riferimento alla domanda sub IV), di "indennizzo di € 1.250,00 per i disagi patiti e patendi", si osserva quanto segue. Malgrado la genericità della domanda, dalla descrizione dei fatti le uniche ipotesi riconducibili alle ipotesi di indennizzo previste dall’All. A alla delibera n. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Operatori di comunicazioni elettroniche" risultano essere l’indennizzo ex art. 5 “Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio” e l’indennizzo di cui all’art. 12 del Regolamento Indennizzi per mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla prima fattispecie, l’istante contesta l’illegittima sospensione dell’utenza a causa dell’assenza della comunicazione informativa preventiva da parte dell’operatore, nonché la perdita della numerazione. Nel caso di specie la perdita della numerazione non si è realizzata in ragione della riattivazione della linea intervenuta in data 08.10.2024; non resta dunque che esaminare se la sospensione e la cessazione amministrativa della linea telefonica di cui si discorre sono avvenute in maniera legittima. Sul punto l’operatore deduce che linea in contestazione è stata sospesa in data 28.05.24 per il mancato pagamento da parte delle fatture di febbraio e marzo 2024, e che le azioni amministrative intraprese risultano corrette in quanto precedute da regolare sollecito di pagamento del 11.04.2024 e da un preavviso di risoluzione contrattuale del 19.06.2024, a cui è seguita la cessazione della linea avvenuta in data 08.08.24. L’istante, sul punto, deduce che appena rientrato da una missione in data 12/08/2024, resosi conto che “le

fatture dei mesi di aprile, maggio, giugno e luglio 2024, riguardanti l'utenza telefonica in oggetto indicata non erano state saldate da parte dell'Istituto di Credito", aveva comunque provveduto al pagamento a mezzo bonifico istantaneo dell'importo di euro 278,00 in favore dell'operatore e che, nonostante ciò, la linea non era stata riattivata. Dal corredo probatorio agli atti, anche alla luce dell'ulteriore documentazione depositata a seguito di specifica richiesta di integrazione istruttoria da parte di questo Corecom, emerge che le comunicazioni di sollecito di pagamento del 11.04.2024 e del preavviso di risoluzione contrattuale del 19.06.2024, inviate a mezzo raccomandata elettronica tNotice da un indirizzo pec ad un indirizzo mail, sono ritornate al mittente (TIM) per compiuta giacenza. Si osserva che l'indirizzo mail a cui è stata inviata la raccomandata elettronica non dà alcuna garanzia dell'identificazione del destinatario, in quanto dagli atti non emerge con sufficiente certezza che lo stesso appartenga all'utente. Ancora, secondo quanto scritto sul sito ufficiale di tNotice, la Raccomandata Elettronica tNotice è un "Servizio Elettronico di Recapito Certificato (SERC) non qualificato, valido in Italia, in tutta Europa e nella Repubblica di San Marino per le comunicazioni elettroniche con valore legale equivalente alla posta raccomandata a/r (e-delivery)". In materia, occorre richiamare la L. 27 dicembre 2019, n. 160 "Legge di bilancio" che all'art. 1 comma 291 sancisce: "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". Il servizio elettronico di recapito certificato (Serc) secondo l'art. 3, n. 36 del Regolamento eIDAS (Regolamento (UE) N. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014), è definito come "servizio che consente la trasmissione di dati fra terzi per via elettronica e fornisce prove relative al trattamento dei dati trasmessi, fra cui prove dell'avvenuto invio e dell'avvenuta ricezione dei dati, e protegge i dati trasmessi dal rischio di perdita, furto danni o di modifiche non autorizzate". Di contro, il servizio elettronico di recapito certificato qualificato (Sercq) è ai sensi dell'art. 3, n. 37, del medesimo Regolamento eIDAS, è definito come un servizio elettronico di recapito certificato che soddisfa gli ulteriori requisiti di cui all'art. 44. Tale servizio è idoneo a creare una presunzione di integrità dei dati ricevuti e trasmessi, dell'invio di tali dati da parte del mittente identificato, della loro ricezione da parte del destinatario identificato e di accuratezza della data e dell'ora dell'invio e della ricezione indicate dal servizio elettronico di recapito certificato qualificato (art. 43, n. 2, del Regolamento eIDAS,) Tenuto conto che l'art. 1, comma 1-ter) del decreto legislativo n. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale - CAD) stabilisce che, "Ove la legge consente l'utilizzo della posta elettronica certificata è ammesso anche l'altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi degli articoli 3, numero 37) e 44 del Regolamento eIDAS", ne consegue che, ai sensi dell'art. 1, comma 1-ter, del Codice dell'amministrazione digitale, l'equiparazione alla PEC (e, in alternativa a questa, della raccomandata A/R) sussiste solo per il servizio elettronico di recapito certificato qualificato (Sercq). Il metodo di invio delle comunicazioni utilizzato dall'operatore nel caso di specie, ovvero la raccomandata tNotice, non può dunque essere

equiparato all'utilizzo della raccomandata con avviso di ricevimento; di conseguenza le attestazioni di compiuta giacenza a mezzo della raccomandata elettronica non soddisfano i requisiti prescritti dall'art. 1, comma 291, della L. 27 dicembre 2019, n. 160 ai fini della legittimità della sospensione e cessazione della fornitura, in quanto il servizio di raccomandata elettronica tNotice non costituisce un servizio di recapito certificato qualificato (SERCQ). Pertanto, l'utilizzo da parte dell'operatore del suddetto servizio di recapito certificato deve essere considerato alla stregua di un mancato preavviso e l'interruzione della linea è da ritenersi illegittima per il mancato assolvimento da parte dell'operatore dei propri oneri informativi. Va dunque applicato l'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), secondo cui: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". L'arco temporale indennizzabile va calcolato dal 28/05/2024 (data sospensione linea) al 08.10.2024 (data riattivazione linea) per un totale di 133 giorni. Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente a titolo di illegittima sospensione è pari a complessivi 1.995,00 euro (7,50 euro/die x 2 servizi x 133 gg). Con riferimento alla fattispecie di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta atteso che l'istante ha presentato reclamo a mezzo pec data 13.09.2024, proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 17.09.2024, non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti. 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.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, in compensazione con la posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, a mezzo assegno di traenza, l'importo di 1.995,00 (millenovecentonovantacinque/00) euro a titolo di indennizzo ex art. 5 Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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, 23 giugno 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