

DELIBERA N. 108/2024

**xxxxxxxxxxx/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/487733/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 19/07/2024;

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 xxxxxxxxx del 03/01/2022 acquisita con protocollo n. 0000652 del 03/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fisso relativo all'utenza 0885*****4, rappresenta quanto segue: "L'utente era titolare di un contratto Tim per linea voce e dati. Tim non rispettava le condizioni contrattuali pattuite e fatturava servizi mai richiesti portando gli importi delle fatture a € 239,31. A nulla servivano le numerose richieste di disattivazione delle opzioni nonché la contestazione continua delle fatture ricevute. L'utente contestava le fatture per gli importi non dovuti ma Tim non sbloccava la situazione rendendo impossibile anche il passaggio ad altro operatore a causa dell'asserita morosità dell'utente. La vicenda si concluse con verbale di conciliazione del 26.1.2021. In data 01 marzo 2021 l'utente riceveva da parte di TIM la proposta dell'attivazione della linea FWA che accettava e sottoscriveva in data 02/03/2021. Il contratto veniva successivamente annullato sempre a causa dell'asserita morosità dell'utente e soltanto dopo l'invio di una pec di reclamo veniva finalmente attivato. In data 1 aprile 2021 la linea veniva staccata per morosità. Solo dopo varie contestazioni telefoniche e pec la linea veniva ripristinata. Dal 7 luglio 2021 la linea veniva nuovamente staccata. Un operatore Tim riconosceva l'eccessivo importo in fattura ed effettuava la richiesta della modifica di fatturazione e l'emissione di note credito di storno applicando la tariffa TIM BUSINESS di € 35,00 al mese (N. PRATICA 1-14620817874 del 12/07/2021). Tuttavia veniva ripristinata soltanto la linea dati in data 13 luglio 2021, non la linea voce. A nulla servivano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro. Pertanto con GU5 del 22.7.2021 venne richiesta la riattivazione che si perfezionò in data 5.8.2021. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Indennizzi per la sospensione della linea voce dal 7 luglio alla riattivazione al 5.8.2021, € 217,15; II. indennizzi per sospensione della linea dati dal 7 al 13 luglio 2021 € 45; III. indennizzi per la mancata risposta ai reclami € 300; IV. storno delle fatture errate emesse per la linea 088*****74 con regolarizzazione amministrativa.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, che per l'utenza in contestazione è stato redatto verbale di accordo con il quale la Telecom si impegnava allo storno di € 640,00 e riconosceva un indennizzo di € 1.300,00. Tale verbale aveva come dicitura "fino al naturale ciclo di fatturazione", ma a seguito di controlli (vedi corrispondenza con l'Avv.*****) è risultato che l'utenza era ancora attiva e pertanto lo storno prevedeva solo la morosità esistente alla stipula dell'accordo. Tale accordo risulta correttamente adempiuto da parte della società convenuta, mentre l'utente ha continuato a non saldare i

conti telefonici infatti il reale scoperto, al netto delle note di credito emesse a seguito accordo, è pari ad € 1.542,34 (dal conto 5/20 al conto n. 6/21). Il mancato pagamento dei conti telefonici ha generato le seguenti sospensioni: • 7-4-21 riattivato il 9/4/21 • 7-7-21 riattivato il 28/7/2021 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 ripe-tuti 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 omettendo 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. In merito alle contestazioni circa addebiti in fattura non si rilevano reclami, infatti dalla documentazione in atti non si rileva la presenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro la data di scadenza della fattura in contestazione", evenienza che non si è verificata nel caso 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 fondare la verosimiglianza del reclamo telefonico." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti si evince che l'istante ha contestato, in prima battuta, l'applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a

quelle pattuite e la ricezione da parte della società convenuta di fatture irregolari, nonostante la sussistenza di un verbale di accordo, firmato in data 26.01.2021, relativo ad una precedente controversia avente ad oggetto la medesima problematica. In detto verbale veniva formalizzato l'impegno da parte dell'operatore a riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo onnicomprensivo di euro 1.300,00, nonché, in particolare, a stornare l'insoluto pendente, pari, in quel momento, ad euro 640,44, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti. Nello specifico, si rileva che, con reclamo inviato tramite pec in data 08.03.2021, l'istante, riferendosi anche a precedenti contatti telefonici asseritamente intercorsi tra le parti, ha contestato le fatture ricevute tra agosto 2020 e febbraio 2021, contenenti tariffe non conformi al contratto stipulato e voci aggiuntive, invitando l'operatore ad emettere regolare fattura nonché le note di credito di storno delle fatture come da accordo del 26.01.2021. Di contro, l'operatore ha, successivamente, inviato solleciti di pagamento delle medesime fatture contestate dall'istante. Si rileva inoltre che il medesimo gestore, nella propria memoria difensiva, ha affermato di aver sospeso i servizi attivi sull'utenza oggetto di contestazione, in un primo momento dal giorno 07.04.2021 al 09.04.2021, successivamente dal giorno 07.07.2021 al 28.07.2021. Viceversa, l'istante ha lamentato le sospensioni, rispettivamente, della linea dati dal giorno 07.07.2021 al 13.07.2021, nonché del servizio voce dal 07.07.2021 fino al 05.08.2021. Le affermazioni dell'istante trovano conferma, con particolare riferimento alla linea voce, nel fascicolo documentale afferente alla procedura d'urgenza attivata in data 22.07.2021, a seguito della quale, con provvedimento temporaneo del 02.08.2021, questo Corecom ha disposto che: "ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, l'operatore TIM SpA (Kena mobile) provveda a porre in essere tutte le misure necessarie per garantire la riattivazione, il corretto e completo funzionamento di tutti i servizi relativi all'utenza telefonica n 088*****74, intestata a *****", entro il giorno 04/08/2021." È appena il caso di evidenziare che nel suddetto procedimento l'operatore non ha prodotto alcuna memoria o documentazione a sostegno della propria posizione. Ciò premesso, nel caso di specie, si osserva che la sospensione dei servizi, benché preceduta da solleciti di pagamento, non può, purtuttavia, considerarsi legittima, attesa la pendenza di contestazioni, peraltro non riscontrate, in ordine alla reiterata fatturazione irregolare. Al riguardo si richiama l'orientamento dell'Autorità in base al quale: "È illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati" (cfr. Delibere 50/10/CIR; 44/11/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, può riconoscersi in favore dell'istante gli indennizzi per sospensione dei servizi voce e dati, di cui all'art. 5, comma 1, dell'All. A Delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), calcolati come segue. Con riferimento al servizio voce, il termine iniziale è da individuarsi nella data del 07.07.2021, come peraltro indicato dal medesimo gestore; il termine finale è da identificarsi nella data del 05.08.2021, corrispondente al giorno di riattivazione del servizio, come indicato dall'istante e confermato dal gestore con comunicazione inserita in piattaforma in pari data. Considerata la misura di € 7,50 per ogni giorno di sospensione, ex art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, dato l'arco temporale di n. 29 giorni, l'indennizzo da

corrispondersi è pari all'importo complessivo di € 217,50 (duecentodiciasette/50). Per quanto attiene al servizio internet, il termine iniziale è da individuarsi nel giorno 07.07.2021 e il termine finale nel 13.07.2021. Pertanto, considerati il suddetto parametro di € 7,50 pro die e il periodo temporale di n. 6 giorni di sospensione, l'indennizzo da corrispondere è pari alla somma di € 45,00 (quarantacinque/00). La richiesta sub III) può trovare parziale accoglimento, atteso che l'unico reclamo prodotto agli atti risulta privo di riscontro da parte della società convenuta. Pertanto, deve riconoscersi l'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi, calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento di Telecom, nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo inviato in data 08.03.2021, e dunque nel giorno 08.04.2021. Il termine finale è da individuarsi nel giorno 22.07.2021 corrispondente alla data di deposito dell'istanza di conciliazione, primo momento in cui le parti possono confrontarsi. Data la misura dell'indennizzo, pari a euro 2,50 pro die, prevista dal succitato articolo 12 del Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 105 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di euro 262,50 (duecentosessantadue/50). La richiesta sub IV) non può essere accolta, in quanto generica e non adeguatamente documentata, attesa la mancata puntuale ed esaustiva indicazione delle tariffe contrattuali pattuite nonché, in particolare, delle voci aggiuntive e degli addebiti asseritamente non conformi. Tanto anche in relazione alla coesistenza dell'accordo del 26.01.2021 e alla indeterminatezza in ordine all'esecuzione dello stesso. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda" (Del. 3/11/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, TIM SPA (Kena Mobile) S.p.A. è tenuta a corrispondere, in compensazione con la posizione debitoria e per l'eventuale residuo, a mezzo assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo complessivo di euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, di cui: - Euro 217,50 (duecentodiciasette/50), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio voce; - euro 45,00 (quarantacinque/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio internet; - euro 262,50 (duecentosessantadue/50), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo datato 08.03.2021.

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, 19 luglio 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