DELIBERA N. 22/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/710863/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 febbraio 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 modificato 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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 22/10/2024 acquisita con protocollo n. 0278278 del 22/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui all'utenza n. 347 300xxxx, contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, TIM, la sospensione amministrativa, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *"l'utenza [n. 347 300xxxx] è stata sospesa senza alcun preavviso"*.
- In data 25 novembre 2024, nell'ambito della procedura di definizione, presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - GU5/717755/2024 - con il quale lamentava la sospensione dei servizi sull'utenza n. 347 300xxxx.
- Nel formulario, nel richiedere la riattivazione dell'utenza *de qua*, evidenziava che la linea è nuovamente sospesa, richiedendo la riattivazione urgente.
- Precedentemente a tale suddetta nuova sospensione evidenziava che ad esito del provvedimento temporaneo del 17 ottobre 2024, la società TIM, con nota del 22 ottobre 2024, comunicava che: "*il settore preposto conferma che la linea risulta attiva*".
- Con nota del 23 ottobre 2024 l'istante "*conferma[va] che la linea n. 347300xxxx [era] attiva*".
- Nell'ambito dell'odierna procedura di definizione presentava ulteriore istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - GU5/717755/2024 – con cui

lamentava che, dal 20 novembre 2024, "*la linea [era] nuovamente sospesa*", richiedendo la "*riattivazione urgente*".

- Con nota del 27 novembre 2024 la società TIM informava "*che la linea del cliente è stata riattivata in data 26/11/2024*".
- A seguito del ripristino del servizio il Corecom Toscana depositava "*Comunicazione di archiviazione del procedimento"* del 3 dicembre 2024.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, quantificando i "*rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 900.00*":

i) "*riattivazione linea con offerta TIM Deluxe XL al costo di 30,99 mensili*";
ii) *"storno insoluto"*;
iii) *"indennizzo per sospensione linea".*
iv) Indennizzo *"per mancata risposta al reclamo".*

In data 26 settembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 9 dicembre 2024, ha preliminarmente richiamato che l'utenza interessata è la numerazione *n. 347300xxxx.*

Sui "*fatti all'origine della controversia*" l'operatore ha precisato che la *"controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla presunta sospensione della linea".*

La società TIM ha proseguito eccependo, "*nel merito"*, l'"*infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di Tim".*

"Sulla presunta sospensione illegittima della linea" ha dedotto quanto segue:

"La sospensione è stata legittima, in quanto Tim ha sollecitato via PEC, in data 28/5/2024, un sollecito di pagamento e, successivamente, sempre via PEC, in data 17/9/2024, un preavviso di risoluzione contrattuale.

L'istante ha un insoluto, interamente dovuto, di €4.704,38 che fa riferimento a fatture del 2022, del 2023 e del 2024. L'istante inspiegabilmente non ha saldato le fatture che non ha mai contestato.

Tim ha assolto tutti gli oneri informativi necessari prima di intervenire con la sospensione, eseguita in maniera legittima, con la linea che è stata riattivata tempestivamente in data 3/12/2024 solo in seguito a GU5 del 25/11/2024. Resta il fatto che la sospensione è stata legittima e che non sono dovuti indennizzi".

In conclusione ha insistito nella richiesta "*di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto".*

3. La replica dell'istante.

L'istante, nell'ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, con deposito della memoria di replica del 9 dicembre 2024, ha evidenziato che "*innanzitutto, la cliente insiste nella corretta applicazione dell'offerta TIM Deluxe XL al costo di 30,99 mensili; le fatture oggetto di sollecito sono state contestate con il reclamo PEC del 2 ottobre 2023 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, a cui l'operatore non ha mai risposto e quindi meritevole di indennizzo. Le fatture non sono state pagate perché il pacchetto acquistato dal cliente alla fine del 2021 era composto da 2 telefoni ZFOLD3 Samsung al costo di 2.000 euro l'uno, rateizzati in fattura e associati anche alla SIM 347 300xxxx poi sospesa per morosità".*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si rileva l'inammissibilità della domanda *sub iv)* inerente alla mancata risposta al reclamo per violazione del divieto del *ne bis in idem* sostanziale. Difatti parte istante ha allegato all'istanza un reclamo inviato a mezzo PEC del 2 ottobre 2023. Tale reclamo era stato indennizzato nell'ambito del procedimento n. GU14 n. 658765/2024, conclusosi con provvedimento dello scrivente Corecom (c.fra Delibera n. 117/2024/Corecom Toscana).

Sempre in via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta alla "*riattivazione linea*", si rileva l'inammissibilità della richiesta in quanto la pretesa attività rivolta all'operatore esula dalla competenza dell'organo adito, atteso il carattere vincolato, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Si precisa, inoltre, che sul punto, è cessata la materia del contendere, atteso che l'utenza oggetto del procedimento è stata "*riattivata*", come risulta dalla procedura GU5.
- Con riferimento sempre alla domanda *sub i),* laddove si richiede il ripristino del profilo "*TIM Deluxe XL al costo di 30,99 mensili",* si precisa che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (c.fra Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità. Tale domanda può, tuttavia, essere interpretata in *favor utentis* come applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle volute, in conformità di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto dell'istante all'indennizzo in relazione ai disservizi segnalati in istanza e contemplati nelle fattispecie del vigente Regolamento sugli Indennizzi

Tutto ciò premesso, la presente disamina s'incentra sulla difformità delle condizioni contrattuali applicate e sulla sospensione/cessazione dell'utenza n. 347 300xxxx.

Sull'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite

L'istante ha contestato e ribadito in replica l'erronea applicazione del piano tariffario rispetto al profilo denominato *"TIM Deluxe XL al costo di 30,99 mensili*".

La doglianza dell'istante non è fondata in ragione dell'estrema genericità della formulazione della contestazione, non suffragata da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima. Difatti, l'istante ha omesso di allegare agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria, vale a dire la copia del contratto dalla quale potessero evincersi le condizioni contrattuali di cui il medesimo istante rileva il mancato rispetto. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore dalla quale è possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione.

Pertanto, le eccezioni formulate dall'operatore sul punto, circa l'eccessiva genericità dell'istanza, nonché sull'insufficienza probatoria a corredo della stessa, meritano di trovare accoglimento in questa sede.

Sulla sospensione/cessazione amministrativa dell'utenza n. 347 300xxxx

Parte istante lamenta l'illegittima sospensione amministrativa dell'utenza, laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza della sospensione effettuata per morosità a far data 10 agosto 2024.

Ciò premesso, la domanda *sub iii)* in relazione alla sospensione dei servizi è meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Si richiama che il sopracitato articolo 5, comma 2, lettera b) definisce che: "*il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute*".

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore TIM abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del "Regolamento" che prevede "*l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*".

Nel caso di specie risulta, alla luce della contestazione dell'istante nell'ambito della procedura GU5/717755/2024, che l'utenza fosse sospesa fin dal 10 agosto 2024. La società TIM, con nota del 22 ottobre 2024, comunicava che, in quella data, "*il settore preposto conferma[va] che la linea risulta[va] attiva*". Con nota del 23 ottobre 2024, l'istante "*conferma[va] che la linea n. 347300xxxx [era] attiva*".

Nel merito, l'operatore ha dedotto che "*[l]a sospensione [era] stata legittima, in quanto Tim [aveva] sollecitato via PEC, in data 28/5/2024, un sollecito di pagamento e, successivamente, sempre via PEC, in data 17/9/2024, un preavviso di risoluzione contrattuale"*.

Per quanto riguarda l'avviso di risoluzione contrattuale del 17 settembre 2024 si evidenzia che è posteriore dalla data di effettiva sospensione e, pertanto, non può essere considerato un congruo preavviso.

Con riferimento al preavviso, vale la pena osservare che il 28 maggio 2024, l'utente veniva informato della morosità maturata alla data d'invio della missiva e avvisato di una potenziale sospensione sulla base della situazione rappresentata al momento. Al riguardo è opportuno sottolineare che il preavviso del 28 maggio 2024 riporta un'unica fattura insoluta, la n. 888012674267X0173xxxx/2024. Deve, altresì, rilevarsi che, secondo la ricostruzione della vicenda da parte dell'operatore, l'effettiva sospensione sarebbe avvenuta a distanza di oltre due mesi.

Inoltre, nell'ambito dell'odierna procedura di definizione, l'istante presentava ulteriore istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - GU5/717755/2024 – con cui lamentava che, dal 20 novembre 2024, "*la linea [era] nuovamente sospesa*", richiedendone la "*riattivazione urgente*". Con nota del 27 novembre 2024 la società TIM informava "*che la linea del cliente [era] stata riattivata in data 26/11/2024*".

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, l'operatore TIM non ha prodotto di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento; ne consegue che può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, "*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".

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 10 agosto 2024, data d'inizio della sospensione non preavvisata, e il *dies ad quem* nel giorno 22 ottobre 2024, data della riattivazione come risulta dalla procedura GU5/717755/2024.

Con riferimento al GU5/717755/2024, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 novembre 2024, data d'inizio della sospensione non preavvisata, e il *dies ad quem* nel giorno 26 novembre 2024, data della riattivazione.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 1.185,00 (mille centottanta cinque/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per i complessivi 79 giorni di sospensione amministrativa dell'utenza n. 347 300xxxx.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui all'utenza n. 347 300xxxx nei seguenti periodi:

- 10 agosto – 22 ottobre 2024;
- 20 – 26 novembre 2024.

Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, in data 22/10/2024 nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato, al netto di eventuali costi per apparati, rispettivamente nel periodo 10 agosto – 22

ottobre 2024 e 20 novembre – 26 novembre 2024 in relazione all'utenza n. 347 300xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 1.185,00 (mille centottanta cinque/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza *business* n. 347 300xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 26 febbraio 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)