

**DELIBERA N. 49/2024**

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/685833/2024)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 21/10/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 12/06/2024 acquisita con protocollo n. 01XX89 del 12/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) agli inizi dell'anno 2024 la linea è stata sospesa per per morosità, infatti, il servizio clienti comunicava che erano presenti fatture non pagate;
- b) chiedeva chiarimenti al gestore ed una referente Tim comunicava che avrebbe verificato;
- c) in seguito ad uno scambio di mail, veniva confermata la morosità e, senza preavviso, la linea veniva sospesa il 4 aprile, cagionando disagi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto in esenzione costi;
- II) storno dell'intero insoluto;
- III) indennizzo per l'illegittima sospensione, che quantifica in euro 500.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'istanza è generica, indeterminata e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza: non è indicata la data di avvenuta sospensione della linea, né quali siano state le fatture e di quale importo; non sono state fornite evidenze documentali circa il contratto sottoscritto con TIM, le fatture, eventuali reclami inviati (e che a TIM non risultano nei propri sistemi);
- 2) in data 13.3.2023, tra il gestore e la XXX era stato raggiunto un accordo sulla base del quale, a fronte di un insoluto pari ad euro 406,77, Tim accettava da parte dell'istante il pagamento della minor somma pari ad euro 200,00, da corrispondere in quattro rate con cadenza mensile. Il ritardato o mancato pagamento anche di una sola rata avrebbe comportato la caducazione del citato accordo;
- 3) poichè nei sistemi gestionali Tim non risultava il saldo della quarta ed ultima rata che controparte avrebbe dovuto corrispondere entro il 20 giugno 2023 e né tanto meno controparte produceva copia della relativa contabile di pagamento, a partire da giugno 2023 venivano inoltrati dei solleciti di pagamento correttamente recapitati all'istante, sino all'ultimo sollecito del 7.12.2023;

4) poiché la morosità perdurava, Tim sospendeva la prima volta la linea in data 5.12.2023 per poi riattivarla in data 11.12.2023; la seconda volta in data 30.1.2024 per poi riattivarla in data 7.2.2024 e la terza ed ultima volta in data 26.2.2024-27.4.2024, nel pieno rispetto di quanto previsto ai sensi delle Condizioni Generali di Abbonamento. La linea veniva cessata per disdetta in data 10.7.2024.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In data 1 ottobre 2024, l'istante depositava documentazione rispetto alla quale l'operatore eccepiva l'inammissibilità in quanto si trattava di produzioni tardive rispetto ai termini del procedimento.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di cessazione del contratto, tenuto conto del fatto che l'operatore dichiara che la linea è cessata il 10 luglio 2024.

Non potrà inoltre essere presa in esame la documentazione depositata dall'istante in data 1 ottobre 2024. A questo proposito, deve rilevarsi che l'articolo 16, comma 2 del Regolamento stabilisce che “gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”: poiché la comunicazione di avvio del procedimento è datata 21 giugno 2024, tenuto conto della sospensione dei termini di cui al medesimo articolo 16, comma 2, ultimo periodo, il termine per le memorie di replica scadeva il 25 settembre 2024.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

L'istante, sostanzialmente, si duole dell'avvenuta sospensione della linea per morosità, assumendo che la sospensione non sia stata preceduta dal prescritto preavviso.

Tim, non contraddetta dall'utente, ha dichiarato che la cliente non provvedeva al pagamento dell'ultima rata di una somma oggetto di accordo conciliativo fra le parti (UG/584219/2023, verbale di accordo del 13 marzo 2023); per questo, a partire dal 23 giugno 2023, inoltrava solleciti di pagamento con preavviso di sospensione della linea e, stante il perdurare della morosità, sospendeva il servizio per tra volte, fino a cessarlo per disdetta in data 10 luglio 2024.

In relazione a tanto, va rammentato che l'articolo 5 del Regolamento di procedura, e parimenti l'articolo 5 del Regolamento indennizzi, subordinano la legittimità della sospensione per morosità alla trasmissione di un congruo preavviso. Dalla documentazione versata agli atti del fascicolo risulta che il 23 giugno 2024 l'operatore, non contestato in punto, ha inoltrato una nota all'istante con l'invito a saldare l'insoluto “per evitare la sospensione del servizio telefonico”.

La sospensione, pertanto, è stata preceduta dal prescritto preavviso, con la conseguenza che alcuna censura può essere mossa all'operatore.  
Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX, Via XXX - 05029 - XX (Terni), nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 21 ottobre 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*Il Dirigente*  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli