

DELIBERA N. 99/2024

**XXXXXXX XXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/498074/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 8/7/2024;

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 XXXXXXXX XXXXXXXXX del 07/02/2022 acquisita con protocollo n. 0042053 del 07/02/2022;

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'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «L'utente è titolare di un contratto Tim per linea voce e dati. Nel corso del rapporto contrattuale (in particolare nel mese di luglio 2020 e maggio 2021) ha effettuato con ritardo il pagamento di alcune fatture. Tim senza preavviso ha sospeso la linea per poi riattivarla diverse volte. L'utente ha sempre inviato la prova dell'avvenuto pagamento delle fatture così come ha corrisposto dei costi superiori per la riattivazione servizio non dovuti. In data 26 agosto 2021 Tim ha staccato senza preavviso il servizio linea voce e dati in assenza di morosità. Poiché nonostante i reclami la linea non veniva riattivata, si depositò GU5 in data 28.9.2021 a seguito del quale, in data 5.10.2021, la linea venne riattivata.». In ragione di tali premesse, chiede: I) indennizzi per sospensione illegittima della linea dal 26 agosto 2021 al 5.10.2021 € 600; II) indennizzi per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza è stata sottoposta a sospensioni amministrative dovute al mancato e/o ritardato pagamento dei conti telefonici, come provato dai numerosi solleciti di pagamento, regolarmente consegnati all'istante, allegati alla presente. L'utenza è stata sospesa in data 26.08.2021 e riattivata in data 30.09.2021, e l'utente ha ricevuto, sollecito di pagamento ad Aprile 2021 regolarmente consegnato. 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 ripetuti mancati pagamenti". Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla contestazione de quo. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore. 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 fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Agli atti è presente una pec di Maggio 2021 relativa all'invio dei bollettini di pagamento delle fatture di luglio e agosto 2020, per cui non meritevole di risposta. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe”. L'utenza risulta cessata in data 26.01.2022 lasciando uno scoperto pari ad € 503,51, oltre al conto di Luglio 2020, il cliente non ha saldato nemmeno i conti emessi da Agosto 2021 fino al conto di cessazione di Gennaio 2022. Si suole precisare che in data 25.8.2020 aveva pagato la somma di €27,40 pensando di saldare il conto di Luglio 2020 ma il pagamento fu abbinato al conto precedente di Giugno 2020 scoperto per lo stesso importo. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento 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. Alla luce di quanto esposto, non si rilevano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, per cui l'istante, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Si premette che l'utente contesta la sospensione amministrativa avvenuta in data 26 agosto 2021: non ci si soffermerà dunque su precedenti azioni amministrative intraprese dall'operatore né sui solleciti di pagamento allegati dalla parte convenuta effettuati in periodi diversi da quello in considerazione. L'operatore ha allegato in atti solleciti di pagamento del 20 aprile 2021, del 6 luglio 2021 e del 22 settembre 2021. In tutti e tre i documenti si contesta il mancato pagamento della fattura RS02317460/2020. L'utente, tuttavia, ha allegato in atti la ricevuta di pagamento della predetta fattura, saldata in data 25 agosto 2020 e ha inoltre provveduto, dopo il sollecito del 20 aprile 2021, a inoltrare a Telecom pec in cui si informava dell'avvenuto pagamento. L'operatore, nelle proprie memorie, sostiene “in data 25.8.2020 aveva pagato la somma di €27,40 pensando

di saldare il conto di Luglio 2020 ma il pagamento fu abbinato al conto precedente di Giugno 2020 scoperto per lo stesso importo”. L’operatore stesso, dunque, è consapevole della convinzione dell’utente di aver proceduto al saldo della fattura in contestazione. Secondo l’ordinaria buona fede, avrebbe dunque dovuto, prima di disporre la sospensione, rispondere alla comunicazione dell’istante rendendolo edotto dei motivi per cui, nonostante il pagamento, la fattura risultasse ancora insoluta. Omettendo tale comunicazione, l’operatore non ha messo in condizione l’utente di poter regolarizzare la propria situazione evitando la sospensione del servizio. In secondo luogo, l’insoluto in questione, stante la pec del maggio 2021, doveva considerarsi in contestazione, e non poteva dunque essere posto alla base di un provvedimento di sospensione amministrativa, ai sensi dell’art. 5, comma 2, dell’Allegato B alla del. n. 358/22/CONS. Si ravvisa dunque una responsabilità dell’operatore, con conseguente diritto dell’utente all’indennizzo per illegittima sospensione calcolato a partire dal 26 agosto 2021 e sino al 30 settembre 2021, data in cui, secondo le risultanze del fascicolo del procedimento GU5, il servizio è stato ripristinato. L’arco temporale indennizzabile è dunque di 35 giorni, che, moltiplicato per il parametro di 7,50 euro pro die previsto dall’art. 5 dell’All. A alla Del 347/18/CONS, darà luogo a un indennizzo di 262,50 euro per ciascuno dei due servizi voce e dati. La domanda sub II), di indennizzi per mancata risposta ai reclami, non può trovare accoglimento. La mancata risposta alla comunicazione del 30 maggio 2021 (che non può comunque definirsi “reclamo” ai sensi dell’art. 1 lett. j del Regolamento Indennizzi) è già stata presa in considerazione come comportamento rilevante ai fini del riconoscimento dell’indennizzo per illegittima sospensione, e deve in esso ritenersi assorbita.

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, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest’ultimo intestato, la somma di 525,00 (cinquecentoventicinque/00) euro, di cui 262,50 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio voce e 262,50 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio dati, con maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell’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, 8 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