

DELIBERA n°_52_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/484000/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 01/07/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 16/12/2021 acquisita con protocollo n. 0486799 del 16/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 1 giugno 2021 l'istante si accorge che la sua linea, con numero telefonico XXXXXXXX, non funziona. Nell'interlocuzione avuta con il gestore, gli viene comunicato che in atto, è presente un guasto di zona. Dopo 10 gg di interruzione, a seguito di nuove chiamate all'operatore, gli viene riferito che la linea risulta sospesa per morosità. In data 14/07/2021, l'istante invia un reclamo tramite pec, ma non ottiene alcuna risposta. Le richieste ad oggi avanzate riguardano : 1) ripristino del servizio e corresponsione degli indennizzi dovuti alla luce delle tabelle dell'AGCOM; -2) storno dell'insoluto, alla luce del disservizio subito; 3) indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni; 4) indennizzo per omessa risposta al reclamo del 14.07.2021

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, la telecom Italia spa, gestore dei servizi telefonici interessati, rileva che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia S.p.A., l'utenza telefonica in contestazione risulta sospesa per morosità il 29/6/2021 e cessata per morosità il 20/9/2021. Al momento è presente su PACI (vedi estratto conto allegato) una morosità di 882,70€. Le azioni amministrative risultano pertanto corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento, considerato che 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. Le memorie difensive dello stesso gestore richiamano anche il contenuto dell' 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, proseguono le stesse memorie, che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale ritardando 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. Si evidenzia che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo, l'unico reclamo inoltrato (quando l'utenza era già cessata) risulta regolarmente riscontrato. Non si rilevano altri reclami non riscontrati, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio 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. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. 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; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Alla luce di quanto esposto, appare evidente l'assenza di responsabilità della società convenute per le doglianze de quo, pertanto, l'istante non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

La ricostruzione dei fatti, sulla base della documentazione allegata da entrambe le parti è molto lacunosa e manchevole di taluni passaggi fondamentali, utili ad attribuire delle responsabilità ben definite. Ad esempio, perplessità suscita la ricostruzione dei fatti, operata dall'istante, allorché, evidenzia che i disservizi siano iniziati l'1 giugno del 2021, ma a supporto di ciò non allega alcuna documentazione probatoria, che ne testimoni la versione fornita. Piuttosto, l'inoltro di un suo reclamo con pec al gestore, reca la data del 14 luglio 2021 e da lì in poi, in ogni caso, potrebbe decorrere il quantum indennizzabile. Ancora, lo stesso istante, fornisce prove di pagamento delle fatture ricevute in seno ai servizi prestati dal gestore, che recano la data del 10 agosto, per una fattura che in ogni caso scadeva 30 gg prima e si riferisce al bimestre di maggio/giugno 2021. Quindi, se prova voleva essere a discapito dell'insolvenza attribuitagli dal gestore, non può essere tenuta in considerazione. Di contro, le memorie difensive del gestore,

mettono in risalto delle insolvenze relative al marzo ed al luglio 2021, quindi per periodi diversi rispetto a quelli eventualmente quietanzati dal cliente. In questo caso però, il gestore, non da prova di avere inviato al suo cliente, i relativi solleciti di pagamento, nè tantomeno il preavviso di recesso contrattuale per inadempimento. Sempre lo stesso gestore, non fornisce riscontro al reclamo, inviato dall'istante e sottolinea che la linea è stata definitivamente cessata per inadempimento contrattuale il 20 settembre 2021. Tra l'altro, l'istante che pur afferma di essere stato informato di una sua insolvenza sin dall'inizio della vicenda non si adopera nè di pagare quanto richiesto dal gestore, nè di inoltrare un Provvedimento di Urgenza - GU5 - al Corecom, per aver riattivata la linea e chiarire la vicenda in corso. Il Gestore, per suo conto non rispondendo al reclamo inoltrato dall'istante, si limita a far trascorrere i termini necessari per il pagamento delle fatture richieste, per successivamente rescindere il rapporto contrattuale. Cosa che il cliente accetta passivamente, interrompendo pertanto la natura delle sue rivendicazioni. Quanto narrato, determina una concorsualità di colpa tra i contendenti che al 50% possono essere indicati quali diretti responsabili dell'evolversi degli eventi. Pertanto verrà riconosciuto un indennizzo all'istante, per la sospensione della linea telefonica, dimezzato rispetto a quanto andrebbe calcolato sulla scorta dei precedenti ragionamenti. Per intero verrà invece riconosciuto l'indennizzo previsto per mancato riscontro al reclamo, da lui inoltrato, al gestore. Secondo quanto stabilito dall'Allegato A della Delibera 347/18/Cons all'art 5 comma 1, il gestore dovrà riconoscere all'istante un indennizzo giornaliero di euro 15 (7,5 voce + 7,50 dati) raddoppiati in virtù della natura business del contratto sottoscritto, per una durata di 66 gg. complessivi, quale tempo intercorrente tra l'invio del reclamo evidenziato ed il giorno della cessazione definitiva del contratto. Il corrispettivo corrispondente, pari ad euro 3960,00 va quindi dimezzato al 50%, in virtù della richiamata concorsualità di responsabilità tra le parti, si da determinare un importo spettante pari a 1980,00 euro. Per ciò che riguarda il mancato riscontro al reclamo inoltrato dall'istante il 14 luglio 2021, ai sensi dell'art 12 comma 1 della richiamata Delibera, lo stesso gestore dovrà riconoscere un indennizzo pari a 300,00 euro, in favore del proponente la controversia.

DELIBERA

Come precedentemente motivato nel corso di questo provvedimento, la Telecom Italia spa - nella qualità di gestore dei servizi telefonici contestati - dovrà riconoscere un indennizzo complessivo di euro 2280,00 euro (duemiladuecentottanta/00) in favore dell'istante XXXX XXXX . L'importo così determinato dovrà essere pagato entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico sulle coordinate bancarie indicate dall'istante in parole con Iban n. XXXXXXXXXXXXXXXX.

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.

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.

Palermo 01/07/2022

IL PRESIDENTE

