



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 9/2022

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/117589/2019)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/02/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;



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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 02/05/2019 acquisita con protocollo n. 0189143 del 02/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La signora [REDACTED], quale titolare di un contratto di utenza privata avente numero [REDACTED] con la TIM S.p.A., con formulario UG 39908/2018 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando l'improvvisa sospensione di detta linea a seguito della voltura della linea a seguito del decesso del proprio coniuge.

Più precisamente, l'istante chiedeva all'Operatore, contestualmente alla nuova intestazione, il cambio delle modalità di pagamento mediante emissione di bollettini postali, sussistendo in precedenza una domiciliazione bancaria sul conto intestato al de cuius. La prima fattura emessa a suo nome risultava essere di importo pari ad euro 56,80 con scadenza individuata il 9.7.2018. Il pagamento tuttavia avveniva il 20.07.2018 con contestuale comunicazione al servizio clienti di tale ritardo.

La Tim S.p.A. però inviava già in data 24.07.2018 una richiesta di sollecito e contestuale preavviso di distacco della linea, la quale di fatto a quella data risultava già sospesa. Infatti rappresentava l'istante che la sospensione della linea (costituita dai servizi voce ed internet) avveniva il 15.07.2018 e addirittura si prolungava sino al 3.11.2018. Pertanto venivano effettuate dall'istante numerose richieste stragiudiziali di riattivazione, mentre le successive le fatture venivano onorate nonostante la perdurante sospensione della linea. Dopodiché l'utente decideva di contestare la fattura relativa al mese di ottobre con scadenza al 12.11.2018 pari ad euro 61,30, unitamente a quelle



antecedenti per mancata erogazione del servizio. Evidenziava infine di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche nelle seguenti date: 15.07.2018; 3.11.2018; 2.1.2019 e 3.1.2019. Tutto ciò, induceva addirittura l'utente a rivolgere le proprie richieste di ripristino della linea direttamente al Corecom con formulario GU5, a seguito delle quali essa veniva concessa in data 11.01.2019.

La signora [REDACTED] lamentava inoltre in questa sede anche il mancato riscontro alle pec inviate prima della presentazione del procedimento di conciliazione. All'udienza di conciliazione, svoltasi il 19.02.19 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Pertanto, in data 2.05.2019, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, la sig.ra [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) lo storno della fattura di euro 61,30 con scadenza al 12.11.2018 non pagata per assenza di linea;
- ii) la restituzione degli importi pagati per i mesi interessati dalla sospensione quantizzati in euro 207,00;
- iii) un indennizzo per la sospensione dal 15.07.2018 al 3.11.2018 e dal 2.1.2019 al 11.01.2019 per complessivi euro 1.000,00; iv) un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore TIM S.p.A., faceva pervenire la memoria difensiva, datata 8.07.19, nella quale dichiarava che "l'utenza in contestazione risultava sospesa il 13.07.2018 e riattivata il 23.07.2018 per mancato pagamento del conto n. 3/2018 intestato a [REDACTED], poi sospesa il 21.08.2018 e riattivata il 3.10.2018 per il mancato pagamento del conto 4/2018 di euro 56,80; poi sospesa il 28.12.2018 e riattivata il 12.01.2019 per il mancato pagamento del conto 6/2018" Dichiarava altresì l'Operatore la sussistenza di una morosità di residui euro 193,32, e da tanto ne faceva discendere la correttezza dell'iter amministrativo di sospensione della linea e risoluzione contrattuale, e ciò in ottemperanza all'art. 20 C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardo nel pagamento".

Tale condizione contrattuale prevedeva espressamente che Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, potesse procedere alla sospensione del servizio al cliente qualora non risultasse adempiuto il pagamento della fattura entro la data ivi riportata. Il corredo probatorio offerto dall'operatore constava quindi delle comunicazioni di mancato addebito sul conto del 20.06.2018 e del 24.07.2018 indirizzate a [REDACTED] prive delle ricevute di consegna; della comunicazione di risoluzione contrattuale del 22.09.2018 indirizzata a [REDACTED], priva della ricevuta di consegna; dell'estratto conto cliente intestato a [REDACTED]. Il gestore quindi contestava ogni genere di

reclamo antecedente sia telefonico che scritto da parte dell'istante, insistendo quindi per il rigetto dell'odierna richiesta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione prodotta dalle parti ed in applicazione dell'art. 1228 del codice civile, "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".

Ne consegue che l'utente, quale creditore della prestazione, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti, mentre l'operatore, quale debitore della prestazione, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, poiché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Nella fattispecie in esame il predetto onere della prova gravante sul gestore non appare pienamente adempiuto. Infatti la descrizione dei fatti fornita dall'utente non viene confutata dalla documentazione prodotta dal gestore. Ebbene l'istante asserisce di aver subito una prima illegittima sospensione della linea dal 15 luglio 2018 sino al 3.11.2018. Successivamente a seguito della contestazione della fatture emesse per i periodi di fatto non fruiti, contestava le fatture per i periodi non fruiti e sospendeva contestualmente i pagamenti, subendo così dall'operatore una nuova sospensione dal 28.12.2018 con riattivazione del 12.01.2019.

Per tale ultimo periodi di inutilizzo della linea l'istante addirittura si vedeva costretta a richiedere una procedura d'urgenza al Corecom tramite formulario GU5, circostanza pacificamente riconosciuta tra le parti. Preme sul punto è bene evidenziare che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. Ai fini del comma 1 inoltre dato evincersi che: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente



regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.”

Pertanto dalla documentazione offerta in produzione risulta che, per il primo periodo di sospensione amministrativa i servizi voce e dati non sono stati fruiti dal 15.07.2018 al 3.11.2018, in quanto in assenza di idonea dimostrazione da parte dell'Operatore, anche a mezzo di tabulati dai quali evincere il regolare traffico dati, deve ritenersi non confutata la versione offerta dall'utente. Quanto all'ulteriore sospensione dei servizi subita dall'utente dal 2.1.2019 al 11.01.2019, essa risulta addirittura riconosciuta dall'operatore in misura maggiore, ossia dal 28.12.2018 al 12.01.2019. Inoltre per entrambe le sospensioni non risulta che Tim S.p.a. abbia prodotto documentazione utile a dimostrare di aver preventivamente avvertito l'istante, così come previsto dalle norme regolamentari sopra richiamate.

Da quanto dedotto consegue il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto l'indennizzo richiesto, e previsto dall'art. 5 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS ss. mm. e ii.: “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.”

Nel caso di specie l'indennizzo complessivo sarà pari ad euro 900,00 (novecento/00), così calcolato dal 15.07.2018 al 3.11.2018 su n° 111 gg. * 7,50 pro die e dal 2.01.2019 al 11.01.2019 n° 9 gg. * euro 7,50 pro die. Per le medesime ragioni TIM s.p.a. è tenuta a rimborsare e/o stornare, tutte le fatture insolute emesse durante i suddetti riconosciuti periodi. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale “l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”

L'operatore, infatti, non solo non ha dato prova di aver provveduto ai reclami indicati, ma addirittura costringeva l'utente a promuovere una richiesta d'urgenza a dicembre 2018. Va quindi altresì riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 della delibera 347/18/CONS nella misura massima richiesta dall'utente pari ad euro 100,00, essendovi l'evidenza della sussistenza della problematica rappresentata alla data della presentazione della conciliazione. Infine, per quanto concerne le spese di procedura,



appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento dell'istanza avanzata in data 12.09.18 dalla signora [REDACTED] vs Tim S.p.A. l'Operatore è tenuto a:

- stornare l'importo di euro 61,30 relativo alla fattura emessa il 4.10.2018;
 - corrispondere all'utente la somma di euro 900,00 per la sospensione illegittima dell'utenza telefonica privata ex art. 5 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS ss. mm. e ii.;
 - stornare le fatture relative ai periodi non fruiti individuati dal 15.07.2018 al 3.11.2018 e dal 2.1.2019 al 11.01.2019, con conseguente restituzione di euro 128,60 a titolo di importi già corrisposti;
 - riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 12 della delibera 347/18/CONS nella misura massima richiesta pari ad euro 100,00 per mancata risposta ai reclami;
 - liquidare altresì la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.
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.

Potenza, 04/02/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra