

**DELIBERA N. 59/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/487457/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 31/12/2021 acquisita con protocollo n. 0500799 del 31/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 contratto di tipo affari per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Nel mese di novembre 2020 l'operatore ha proceduto al distacco per morosità della linea fissa 08\*\*\*\*\*64 e Adsl 08\*\*\*\*\*08. Nonostante si sia provveduto tempestivamente al pagamento degli insoluti, con invio delle prove alla Tim a mezzo Fax e Pec, e nonostante ripetuti solleciti, il cui ultimo inviato via Pec in data 15/12/2020, l'operatore non ha mai riattivato le linee, provocando notevoli disagi di ordine tecnico, fiscale e legale". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di rimborso di € 40.000, costo del servizio di invio telematico riguardante adempimenti e comunicazioni obbligatorie all'Agea, soggette altrimenti a pesanti sanzioni, affidato a professionista esterno.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si eccepisce in via preliminare l'inammissibilità delle richieste in quanto così come formulate sono più orientate verso un risarcimento danni. Si rende opportuno chiarire che, sia la valutazione, che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS. Nel merito l'istanza è infondata, in quanto le utenze in contestazione risultano cessate per morosità in data 03.09.2020 per il mancato pagamento del 6° bimestre 2019 delle Tgu 083\*\*\*\*\*08 e 08\*\*\*\*\*09. Dette fatture, entrambe con scadenza 13/11/2019, sono state saldate solamente in data 30/11/2020 (dopo la cessazione dell'utenza telefonica). In data 16/12/2020, sulla base della pec ricevuta, viene creata l'esigenza 1- 14035568235. Chi lavora la pratica annota di aver concordato con il Sig. \*\*\*\*\* la riattivazione del numero 083\*\*\*\*\*64 con un collegamento ADSL in sostituzione della precedente tipologia di offerta attiva. In data 07/01/2021 viene emesso l'ordine per attivazione di un nuovo impianto SIMPLEX – RTG con TUTTO SENZA

LIMITI 20 MEGA per il recupero della numerazione 083\*\*\*\*\*64. L'attivazione avviene in data 21/01/2021 e l'utenza cessa successivamente in data 18.10.2021 per migrazione, lasciando uno scoperto pari ad € 331,44 a seguito del mancato pagamento delle fatture di 2°, 5° e 6° bimestre 2021 riferite all'utenza 083\*\*\*\*\*64. 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". 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. 3 L'istante non ha mai presentato nessun tipo di reclamo, infatti dalla documentazione in atti non si rileva la presenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente i disservizi 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 (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza del reclamo telefonico. 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**

Deve trovare accoglimento l'eccezione sollevata, in via preliminare, dall'operatore in ordine all'inammissibilità della richiesta relativa al "rimborso di € 40.000,00 costo del servizio di invio telematico riguardante adempimenti e comunicazioni obbligatorie all'Agea, soggette altrimenti a pesanti sanzioni, affidato a professionista esterno" in quanto trattasi di richiesta propriamente risarcitoria e come tale non rientrante nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente

procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS). Resta ferma la possibilità, per l'istante, di rivolgersi al giudice ordinario per ottenere la liquidazione del maggior danno subito (cfr. Delibera Agcom n. 332/20/CIR).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
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, 07 maggio 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