

DELIBERA N.16 /2023

**XXXXX XXXXX IND./TIM SPA
(GU14/572999/2022)**

NELLA riunione del 08/06/2023;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle*

Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXX IND. del 16/12/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta: *“Ho attiva con Tim la sim con numerazione 393XXXXXX da diversi anni. In data 10/08/2022 la sim ha smesso di funzionare lasciandomi completamente isolato e impossibilitato a ricevere chiamate dai miei clienti con numerosi disagi a livello lavorativo e danni d'immagine dal momento che la sim risultava essere inesistente. Mi è stato comunicato che la sospensione dipendeva da un mancato saldo di due rate relative al telefono associato scaturito nel 2020 a seguito della fusione della UBI Banca con la Intesa San Paolo, ma fino alla sospensione non mi è mai stato segnalato di dover corrispondere importi scoperti. Ho subito provveduto al saldo dell'importo scoperto in data 10/08/2022 e inviato il pagamento via mail e l'11/08/2022 ho inviato reclamo via pec per la sospensione della sim con richiesta di riattivazione immediata della numerazione. Tim non ha mai risposto al reclamo e nonostante il saldo del 10/08/2022 e i numerosi solleciti il numero è stato riattivato solo in data 20/08/2022 lasciandomi isolato per 10 giorni.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede l'attribuzione dell'indennizzo di € 1.500,00:

- i. per la sospensione della sim a seguito di un insoluto del 2020 mai comunicato

- ii. per il ritardo nella riattivazione a seguito del saldo
- iii. per la mancata risposta al reclamo

L'istante allega:

- 1. reclamo via pec dell'11/08/2022.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, osserva nel merito: *“1) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di sospensione. Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito presunti disservizi sulla linea n. 393XXXXX che, da data non precisata, avrebbero reso l'utenza inattiva. Sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare, le modalità con le quali il disservizio si sarebbe manifestato e, soprattutto, senza individuare il dies a quo e il dies ad quem dell'episodio. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Non viene nemmeno documentato alcun reclamo. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano respinte. 2) Infondatezza della domanda in punto di illegittima sospensione della linea mobile. Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzo. L'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto è emerso da controllo all'interno dei propri*

sistemi. L'istante lamenta di aver subito un'illegittima sospensione della linea 393XXXXX, da data e per un periodo non indicato, in ragione di una morosità maturata nel 2020, mai segnalata e, comunque, senza aver ricevuto apposita segnalazione. Quanto affermato dal Sig. XXXXX, in realtà, non trova riscontro nei sistemi di TIM, anzi è apertamente smentito dalle risultanze documentali che l'operatore si accinge a depositare in uno alla presente memoria. Ed invero, da verifica interna è emerso che l'istante, il 15/10/2019 aveva aderito all'offerta rateizzata RT64K – TIM NEXT PLUS 39 (Telefono a 45.90€/ mese per 30 mesi). L'istante, dunque, aveva attivo con TIM un piano tariffario che prevedeva l'acquisto di uno smartphone, con pagamento rateizzato mediante addebito su carta di credito. L'istante corrispondeva regolarmente il prezzo di vendita rateale sino alla data del 16.1.2022, mentre le 2 rate successive non venivano saldate. Infatti, l'addebito delle rate di 45.90€ con scadenza dal mese di febbraio e marzo 22, veniva negato senza che TIM ricevesse alcuna informazione preventiva o preavviso, come emerge dalla schermata di sistema (Doc. 1) che si allega di seguito. Si deve comunque notare come l'istante veniva tempestivamente informata del mancato esito dei pagamenti (Doc.2) e, nonostante ciò, non provvedeva al saldo delle somme insolute e, in ogni caso, non inoltrava alcuna comunicazione, reclamo o richiesta a TIM (né scritta né a mezzo del servizio clienti). Non veniva, in particolare, invitata alcuna richiesta di modifica della carta di credito né, comunque, alcun tempestivo pagamento. L'operatore, dunque, in applicazione delle condizioni generali di vendita prodotti (Doc.3) emetteva fattura di chiusura, con addebito del saldo delle rate insolute e dei costi di cessazione. Il tutto come previsto dall'art. 8 (Risoluzione del Contratto) delle citate condizioni generali. La posizione insoluta ha, dunque, generato la sospensione amministrativa dell'utenza dall'11.8.2022. TIM, in ogni caso, non appena ricevuta la prova del pagamento del saldo dell'insoluto revocava la sospensione e provvedeva alla riattivazione immediata della linea dal 18.8.2022. È evidente, dalla ricostruzione operata poco sopra, come nessuna censura possa essere mossa al comportamento di TIM. Alla luce di tale esatta ricostruzione fattuale è, dunque, pacifico come la condotta posta in essere dall'esponente società sia stata diligente e, comunque, legittima. Si può, infatti, concludere che nessun indennizzo possa essere liquidato a favore dell'istante, in quanto il comportamento di TIM non potrebbe comunque essere ritenuta *contra jus*, perché esattamente previsto dal contratto e dalle condizioni generali applicabili e

ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante al momento dell'attivazione dei servizi e dalle condizioni generali della vendita prodotto (cfr. Doc.3). A ciò si aggiunga che, come già segnalato, non risultano comunque pervenuti reclami relativi ai presunti inadempimenti oggi contestati, in data antecedenti al 11.8.2022 e che, comunque, TIM ha anche provveduto a riscontrare puntualmente la doglianza avversaria per facta concludentia, procedendo alla riattivazione dell'utenza non appena ricevuta la valuta del pagamento dell'insoluto. Peraltro, a tutto voler concedere, l'istante ha incardinato il presente procedimento prima della scadenza dei termini assegnati a TIM per il riscontro al reclamo. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti”.

L'operatore allega:

1. Schermata di sistema KO rate febbraio e marzo 2022;
2. Schermata di sistema invio mancato pagamento rate;
3. Condizioni generali di Vendita Prodotti.

3. Le repliche dell'istante

A seguito del deposito delle memorie da parte dell'operatore, l'istante produce le relative repliche ribadendo, nella sostanza, le proprie doglianze e allegando:

- 1) Copia bonifici bancari eseguiti in data 10/08/2022;
- 2) Copia mail inviate al gestore in data 12/08/2022 e 14/08/2022.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia si fonda sulla ritenuta illegittima sospensione amministrativa della sim intestata n. 393/XXXXX dal 10/08/2022 al 20/08/2022 a causa di una non nota posizione debitoria relativa al mancato pagamento di n. 2 rate di un dispositivo acquistato in associazione al contratto telefonico stipulato con Tim. L'istante dichiara di non aver mai ricevuto comunicazioni dal gestore in ordine all'esistenza della posizione insoluta predetta e di averla scoperta solo a fronte dell'improvvisa sospensione del servizio telefonico associato alla sim. Precisa di aver provveduto al pagamento dell'insoluto a lui ascritto nell'immediatezza della sospensione stessa, vale a dire in data 10/08/2022 e deposita in atti copia del relativo bonifico bancario. Deposita altresì copia del reclamo inviato e consegnato via pec al gestore in data 11/08/2022 per chiedere l'immediata riattivazione del servizio a fronte dell'avvenuto saldo della posizione debitoria e allega altresì reclami successivi del 12 e del 14/08/2022, inviati via mail al gestore per sollecitare ulteriormente il ripristino che non avverrà prima del 20/08/2022. Chiede, pertanto, il riconoscimento dell'indennizzo per illegittima sospensione del servizio, per ritardata riattivazione dello stesso e per mancata risposta al reclamo.

Tim, nelle proprie memorie difensive, conferma l'avvenuta sospensione amministrativa della sim intestata all'istante ma per un periodo leggermente inferiore intercorso, a suo dire, dall'11/08/2022 al 18/08/2022. Sostiene di averne correttamente preinformato l'utente depositando in atti, tuttavia, il mero screenshot di una schermata ad uso interno, peraltro, affatto esplicativa recando l'indicazione di due date - la prima del 19/07/2022 e la seconda del 10/08/2022 - seguite entrambe solo da codici numerici di impossibile interpretazione e consequenziale inconsistente valenza probatoria. Allega altresì screenshot di altra schermata interna attraverso la quale vuole dimostrare il KO contabile ricevuto rispetto al tentativo di addebito di due importi da € 45,00 ciascuno. Infine, l'operatore conclude sottolineando tanto

la corretta applicazione della misura della sospensione amministrativa attuata conformemente a quanto previsto dall'art. 8 delle Condizioni Generali di Vendita Prodotti che pure deposita in atti, quanto l'avvenuto riscontro "*per facta concludentia*" al reclamo dell'11/08/2022, sottolineando, da ultimo, come l'istante abbia in ogni caso avviato il procedimento di conciliazione presso il Corecom prima della scadenza dei termini assegnati a TIM per il riscontro al reclamo.

Orbene, dalla disamina dell'insieme dei fatti e degli atti sottoposti all'attenzione del Corecom, non risulta provato l'avvenuto invio da parte del gestore del preavviso di sospensione dei servizi previsto in caso di presenza di insoluti.

Invero, oltre all'art. 5, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi di cui si dirà a breve, lo stesso art. 8 delle Condizioni generali di Vendita Prodotti invocato dall'operatore prevede: "*TIM si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta inviata al Cliente con un preavviso di 7 (sette) giorni in caso di ritardato o mancato pagamento da parte del Cliente di due rate del prezzo di vendita*".

La mancata produzione da parte del gestore, pertanto, della comunicazione all'istante della volontà di sospendere/risolvere il contratto per via della morosità presente, rende illegittima la sospensione amministrativa attuata ed espone quindi l'operatore al dovere di corresponsione del relativo indennizzo previsto ai sensi dell'art. 5, c. 1 del vigente Regolamento di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii., il quale recita: "*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*".

Quanto al periodo da considerare ai fini del calcolo dell'indennizzo predetto, del pari, non ci sono evidenze in atti che dimostrino che la sospensione della sim sia occorsa dall'11/08/2022 al 18/08/2022 come sostenuto dal gestore e, dunque, ai fini della definizione della controversia *de qua* non può che essere preso in considerazione il periodo al riguardo più volte dichiarato dall'istante, vale a dire dal 10/08/2022 al 20/08/2022.

Inoltre, ai sensi dell'art. 13, c. 1 del Regolamento Indennizzi, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente che, come sopra già indicato, è stato per la prima volta inviato via pec dall'istante in data 11/08/2022.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto dell'art. 5, c. 1 e dell'art. 13, commi 1, 3 (“... se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio ...”) e 6 (“In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi”) del Regolamento Indennizzi, per il periodo intercorso dall'11/08/2022 al 20/08/2022, l'operatore è tenuto al pagamento dell'indennizzo pari ad **€ 150,00** (€ 7,50 * 10 gg. x 2).

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo relativa alla ritardata riattivazione del servizio da parte di Tim avvenuta solo in data 20/08/2022, senza specifiche motivazioni fornite all'utente sulla tempistica di fatto impiegata, nè in atti diversamente giustificato dall'operatore, nonostante la formale comunicazione da parte dell'istante dell'eseguito pagamento delle due rate insolute con pec dell'11/08/2022, oltre che con successive mail del 12 e del 14 agosto 2022, la stessa si ritiene accoglibile a fronte della riattivazione del servizio avvenuta nove giorni dopo il primo reclamo. Pertanto, ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, commi 1 e 2 (“1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”) e dell'art. 13, commi 3 e 6 del vigente Regolamento Indennizzi, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di **€ 135,00** (€ 7,50 * 9 gg. * 2).

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si precisa che, in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP, il riscontro, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, oltre che dover essere adeguatamente motivato e indicare gli accertamenti compiuti.

Nel caso di specie, risulta che l'istante, dopo l'invio al gestore del reclamo via pec dell'11/08/2022, in pendenza del termine di 45 giorni suddetto e nonostante l'avvenuto ripristino della sim in data 22/08/2022, avvia il procedimento di conciliazione presso il Corecom. Per costante giurisprudenza dell'Agcom, *“la procedura di conciliazione rappresenta l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non può essere sanzionabile”* (così, ad esempio, Del. n. 212/18/CIR).

Per quanto sin qui esposto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXXXX XXXXX Ind. nei confronti dell'operatore Tim SpA, per le motivazioni e nei termini sopra evidenziati.

2. La società Tim SpA, relativamente alla numerazione 0863/XXXXXX, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

- a.* ai sensi del combinato disposto dell'art. 5, c. 1 e dell'art. 13, commi 1, 3 e 6 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm. e ii., per il periodo intercorso dall'11/08/2022 al 20/08/2022, l'indennizzo pari ad **€ 150,00**;
- b.* ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, comma 2 e dell'art. 13, commi 3 e 6 del vigente Regolamento Indennizzi, l'indennizzo di **€ 135,00**.
- 3.** La società Tim S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- 4.** 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.
- 5.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
- 6.** Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- 7.** La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 08/06/2023

f.to **IL PRESIDENTE**
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.