

**DELIBERA N. 32/2023/DEF**

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/602954/2023)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell'8/09/2023;

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 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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXX XXXXXX del 22/04/2023 acquisita con protocollo n. 0110580 del 22/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza del 22 aprile 2023, il sig. XXXX XXXX (di seguito, anche solo Utente od Istante), titolare dell'utenza di telefonia fissa n° XXXXXX, ha contestato a TIM Spa (Kena Mobile) l'addebito dell'importo di € 0,70, effettuato con la bolletta di marzo 2023, a titolo di indennità per ritardato pagamento della fattura di novembre 2022. Al reclamo presentato dall'Istante, TIM ha replicato di aver agito ai sensi dell'art. 19 delle Condizioni generali di abbonamento. Alla successiva richiesta dallo stesso presentata, di applicare il comma 2 dell'articolo citato, la Compagnia telefonica non ha dato riscontro.

Alla stregua di tali circostanze, l'Istante ha richiesto: 1) di accertare la sussistenza dei presupposti di cui all'art. 19, comma 2, delle Condizioni generali di abbonamento, disponendo la restituzione della trattenuta; 2) la corresponsione, in via equitativa, di indennizzo ex art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi di cui all'all. A alla delibera n. 347/18/CONS, per l'ammontare di € 500,00; 3) il rimborso, in via equitativa, delle spese di procedura, per l'importo di € 200,00.

In data 23 aprile 2023, l'Utente, sul presupposto di avere pagato puntualmente tutte le ultime bollette, ha chiesto al Corecom: 1) di ordinare alla Compagnia di produrre la ricevuta di consegna di una delle ultime 6 fatture, il cui pagamento Telecom reputa essere tardivo, non incommodo su di lui, ma sulla controparte, l'onere di provarlo; 2) di fissare il principio di diritto secondo cui Tim dovrebbe sempre agire in contraddittorio con gli interessati prima di assumere decisioni sfavorevoli agli stessi.

In data 27 giugno 2023, l'Istante ha replicato alle controdeduzioni di TIM Spa (Kena Mobile), allegando una risposta con cui quest'ultima gli comunicava, tra l'altro, che presunti ritardi nella consegna di fatture cartacee erano da imputare a Poste italiane non a Tim e che, in ogni caso, ogni fattura, nel giorno stesso di emissione, viene pubblicata nell'Area clienti MyTIM Fisso del sito internet [www.tim.it](http://www.tim.it). Sulla risposta allegata, l'Istante ha scritto di proprio pugno una critica all'operato di TIM che pretenderebbe che le responsabilità di Poste italiane debbano ricadere su di lui.

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

In via preliminare, si osserva che TIM Spa (Kena Mobile) (di seguito, anche solo Operatore) ha depositato rituale memoria nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

L'Operatore ha anzitutto precisato che, con la fattura di febbraio 2023, è stata addebitata all'Utente l'indennità di ritardato pagamento 2%, relativa al conto telefonico di novembre 2022, posto che quest'ultimo è stato saldato il 15.12.2022, anziché il 7.12.2022, come risulta dai sistemi amministrativi di TIM e come comunicato all'istante,

con i riscontri del 7.3.2023, 9.3.2023 e 30.3.2023.

Rispetto all'eccezione sollevata dalla controparte, secondo cui le fatture precedenti sarebbero state pagate puntualmente, l'Operatore ha indicato i conti telefonici pagati oltre la scadenza indicata sulle relative bollette.

Quanto all'indennizzo per la presunta mancata risposta al reclamo del 10.3.2023, TIM SPA (KENA MOBILE) ha puntualizzato di avere dato riscontro all'Istante, in data 30.3.2023, e che comunque, essendosi svolta, il 18.4.2023, l'udienza di conciliazione, nulla gli è dovuto.

Alla luce delle evidenziate circostanze, l'Operatore ha richiesto il rigetto delle domande avversarie, in quanto infondate, in fatto ed in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Nel merito, si rileva che la richiesta di cui al punto 1) dell'istanza del 22 aprile 2023, non può essere accolta.

Giova, anzitutto, premettere che, in base all'art. 19, comma 2, delle Condizioni generali di abbonamento TIM, ai fini che interessano, l'indennità di ritardato pagamento non trova applicazione qualora il cliente abbia pagato le precedenti fatture dell'ultimo anno entro le rispettive date di scadenza.

In proposito, TIM Spa (Kena Mobile) ha allegato alcune delle fatture emesse nell'anno precedente la bolletta di novembre 2022, n. XXXXXX, saldata in ritardo, le quali attestano che i relativi pagamenti non sono stati puntuali: la bolletta di gennaio 2022 (n. XXXXXX), pagata il 9 anziché 18 febbraio 2022 e la bolletta di maggio 2022 n. XXXXXX, saldata il 15 anziché il 7 giugno 2022.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, l'addebito da indennità di ritardato pagamento 2%, effettuato dall'Operatore con la bolletta di febbraio 2023, n. XXXXXXXX, risulta conforme al chiaro disposto dell'art. 19, comma 2, delle Condizioni generali di abbonamento TIM e la richiesta dell'Istante di restituzione del relativo importo (€ 0,70) non può essere accolta, in quanto giuridicamente infondata.

Né a diverse conclusioni può indurre la considerazione di cui alla memoria di replica dell'Istante.

La circostanza che il tardivo pagamento possa essere stato causato da un ritardo di Poste italiane nella consegna della bolletta in cartaceo, con conseguente non imputabilità al debitore del ritardo nell'inadempimento ex art. 1218 del cod. civ., non è stata infatti provata dall'istante; né l'istante ha dato prova di essersi attivato nei confronti dell'operatore, usando l'ordinaria diligenza, per richiedere la fattura non ricevuta al fine di provvedere al pagamento entro il termine previsto.

La richiesta di cui al punto 2) dell'integrazione all'istanza, effettuata in data 23 aprile 2023, non può trovare accoglimento in quanto la mancata o inesatta prestazione dovuta

in virtù dell'impegno assunto con il contratto di utenza telefonica è fonte immediata e sufficiente della responsabilità del debitore, essendo invece previsto un obbligo di preavviso solo nel caso all'inadempimento consegua la sospensione del servizio.

Neppure merita accoglimento la domanda, di cui al punto 2) dell'istanza, di ottenere la corresponsione, in via equitativa, di un indennizzo ex art. 13, comma 7, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla delibera n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.).

Innanzitutto, essa è stata formulata in maniera alquanto generica ed indeterminata oltre che senza motivazione alcuna.

Ad ogni modo, si ritiene opportuno rammentare che la disposizione regolamentare richiamata prevede che, per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal Regolamento, possano trovare applicazione le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e che, qualora non sia possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo venga computato secondo equità.

Come si evince chiaramente dalla disposizione in esame, il presupposto perché essa possa essere applicata è la sussistenza di inadempimento o disservizio, posto in essere dall'operatore.

Nel caso di specie, come sopra argomentato, nessun inadempimento o disservizio è stato accertato a carico di TIM Spa (Kena Mobile) che, pertanto, non è tenuta a corrispondere all'Istante indennizzo alcuno, ai sensi dell'art. 13, comma 7, del citato Regolamento.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta di rimborso in via equitativa delle spese di procedura, di cui al punto 3) dell'istanza, non si ravvisano i presupposti per disporne l'accoglimento stante il rgetto di tutte le richieste dell'Istante.

## **DELIBERA**

**1.** Per le motivazioni di cui in premessa, si dispone il rgetto integrale delle richieste dell'Istante.

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.

Milano, 8 settembre 2023

**IL PRESIDENTE**