

DELIBERA 250/2023/CRL/UD del 10/05/2023
M. Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/351813/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. Mxxx del 11/11/2020 acquisita con protocollo n. 0470760 del 11/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: Subisco la sospensione del servizio voce ed internet dal 23.06.2020 senza alcun preavviso . Sporgo reclamo al numero verde TIM senza ottenere alcun tipo di riscontro. Ad oggi il servizio e' ancora sospeso. Le fatture per il servizio erogato e pattuito sono tutte regolarmente pagate. Il servizio, dopo istanza corecom, è stato riattivato in data 2 settembre 2020! - Richieste: Indennizzo per sospensione del servizio Indennizzo per mancata risposta ai reclami Storno totale insoluto Rimborso importi pagati e non dovuti VARIE ED EVENTUALI SPESE DI PROCEDURA - Disservizi segnalati: 1. 06500XXXX Addebito per traffico non riconosciuto 2. 06500XXXX Contestazione fatture (Data reclamo: 23/06/2020) 3. 06500XXXX Altro 406500XXXX Sospensione del servizio per motivi amministrativi (Data sospensione: 23/06/2020) 5. 06500XXXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 23/06/2020, Data riscontro: Non risolto) L'istante formula la richiesta di indennizzo pari a: Storno dell'insoluto. Rimborso delle somme pagate e non dovute per il periodo sospeso. Indennizzo per sospensione del servizio per 1.080,00 euro Indennizzo per mancata risposta ai reclami per 300,00 euro. spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nelle memorie autorizzate la convenuta espone le proprie difese facendo osservare come sia carente il reclamo nei documenti probanti le asserite richieste, e di contro siano provate le ragioni (morosità persistente) della sospensione del servizio, precisamente: NEL MERITO: INFONDATEZZA DELLE RICHIESTE AVANZATE NEI CONFRONTI DI TIM. 1. Sull'infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta illegittima sospensione dell'utenza n. 06500XXXX. Parte istante sostiene che l'operatore avrebbe illegittimamente sospeso il servizio per l'utenza n. 065001701 dal 23 giugno 2020 al 2 settembre 2020 e pertanto chiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria. In verità la ricostruzione avversaria risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni Tim. Da quello che consta all'operatore, a causa del mancato pagamento di alcune fatture, Tim, previo regolare inoltro del sollecito di pagamento del 6 maggio 2020 (doc.1), in data 23 giugno 2020 era costretta a sospendere il servizio del quale l'istante usufruiva. Nonostante la persistente morosità di controparte, a seguito di richiesta avanzata dal Sig. Mirri, l'operatore in data 3 settembre 2020 ha comunque provveduto alla riattivazione della linea di cui trattasi la quale ad oggi è attiva e funzionante. La linea è stata, quindi, sospesa dal 23 giugno 2020 al 2 settembre 2020 a causa della persistente morosità dell'istante in applicazione dell'art. 4 comma 5 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico il quale

prevede appunto che “Il mancato pagamento da parte del Cliente della Fattura TIM in cui è addebitato il contributo impianto costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. TIM si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza” (doc.2). Pertanto, la domanda di indennizzo per la presunta illegittima sospensione del servizio è infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata. Considerato che la linea è stata, quindi, sospesa legittimamente e tenuto conto della condotta diligente dell'operatore non v'è ragione alcuna per stornare la posizione debitoria come invece richiesto da controparte. 2. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. Parte istante lamenta genericamente anche il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. Tuttavia, nel fascicolo documentale non v'è traccia dei predetti reclami. Sul punto, giova ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore. (cfr. Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Infatti, come evidenziato, manca in atti la prova dell'effettivo inoltro del reclamo in parola. 3. Infondatezza della richiesta di rifusione delle spese di procedura. Con riferimento alla richiesta di rifusione delle spese di procedura è necessario precisare che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”. Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere “giustificata” la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese. Concludendo con espressa richiesta di rigetto dell'istanza spiegata dal ricorrente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile. Nel merito, la domanda del sig. Mirra merita parziale accoglimento, nel senso e per le ragioni di seguito indicate. 1. Per quanto concerne il richiesto indennizzo per sospensione del servizio priva del necessario preavviso, l'operatore ha sì prodotto la propria nota Prot. FR_200506_0000704544 del 6 maggio 2020, asseritamente inoltrata a mezzo Raccomandata n. RK 68582221983-9, ma non ha fornito evidenza né della sua effettiva spedizione né tanto meno della sua

avvenuta ricezione, essendo onere dell'operatore produrre, a fronte della contestazione dell'utente, la ricevuta di ritorno firmata dall'utente o da altro soggetto in modo da dimostrare che la predetta comunicazione, il cui carattere recettizio non è in discussione, fosse effettivamente inoltrata ed entrata nella sfera giuridica del destinatario. Invero, la presunzione di ricezione, da parte del destinatario, dell'atto inoltrato a mezzo raccomandata postale sussiste (anche in assenza di ricevuta di ritorno) nel caso in cui sia prodotta dal mittente la ricevuta attestante l'avvenuta consegna all'Ufficio Postale (Cfr. Cass. 13488/2011, per la quale "Un telegramma (così come una lettera raccomandata), anche in mancanza di avviso di ricevimento, costituisce prova certa della spedizione, attestata dall'ufficio postale attraverso la relativa ricevuta, dalla quale consegue la presunzione, fondata sulle univoche e concludenti circostanze della spedizione anzidetta e dell'ordinaria regolarità del servizio postale e telegrafico, di arrivo al destinatario e di conoscenza dell'atto". Conf. Cass. 6725/2018); attestazione di consegna che evidentemente manca nel caso di specie, ragion per cui – a fronte della contestazione dell'utente circa il mancato invio di una comunicazione preventiva di sospensione – era onere dell'operatore dare prova dell'avvenuto invio. Esulando da questo procedimento ogni valutazione sulle asserite contestazioni dell'insoluto ad opera dell'utente, per il quale sembrerebbe (ma non è stato provato) essere pendente altro procedimento, va comunque osservato che l'obbligo di preavviso è elemento essenziale e determinante la legittimità della sospensione dell'utenza telefonica. E' stato al riguardo efficacemente osservato come "pur in presenza di una morosità in capo all'utente resta sempre fermo l'onere per il gestore di garantire all'utente un adeguato preavviso. Ciò è chiaramente sancito dall'art. 5, c. 1 del Regolamento ed altrettanto chiaramente viene ribadito dall'autorità con costante, risalente e consolidato orientamento (v. ex multis delibere 7/10/CIR, 16/11/CIR e succ. conformi)" (Così Corecom Emilia Romagna, Delibera n. 181/2019). Pertanto, appare legittima la richiesta di indennizzo proposta dal Mirra, anche perché l'operatore non ha mai cessato l'utenza, riattivata (come l'operatore stesso ammette) nonostante le morosità il 3 settembre 2020, dopo essere stata sospesa dal 23 giugno 2020, nella misura complessiva che si determina in € 1.065,00 (€ 7,50 per ogni giorno di sospensione x giorni 71 di sospensione x n. 2 servizi non accessori). Parimenti deve determinarsi il rimborso delle somme pagate e non dovute per il periodo di sospensione di cui sopra. 2. Non meritano invece accoglimento le altre domande proposte dall'utente. 2.1 Non può invero disporsi lo storno dell'insoluto, evidentemente riferito a periodi diversi da quello in cui si è verificata la sospensione, e per il quale l'utente riferisce che vi è altro procedimento pendente, sede naturale in cui sono e devono essere fatte valere le contestazioni relative alla effettiva debenza o meno delle somme richieste. 2.2 Non può altresì riconoscersi alcun indennizzo per mancato riscontro a presunti reclami, giacché l'utente non fornisce prova alcuna dell'effettivo inoltro all'operatore dei reclami stessi, cui genericamente fa riferimento. 3. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere in parte l'istanza del sig. M. Mxxx nei confronti della Soc. TIM S.p.a., che pertanto è tenuta a rimborsare all'istante, per la sospensione non dovuta della utenza telefonica, l'importo complessivo pari ad € 1.065,00 (€ 7,50 per ogni giorno di sospensione x giorni 71 di sospensione x n. 2 servizi non accessori), oltre interessi al tasso legale dalla data della presentazione dell'istanza, nonché a corrispondere a favore dello stesso l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura. Rigetta le altre richieste dell'utente.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini