

DELIBERA 255/2023/CRL/UD del 10/05/2023
G. Pxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/362241/2020)

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 G. Pxxx del 03/12/2020 acquisita con protocollo n. 0513318 del 03/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "In data 25/01/2019 eseguito contratto con la soc. Tim spa per una linea voce e dati. La linea dati è stata attivata in data 20/02/2019, ma la linea voce no. Chiamato il call center della soc. Tim spa per reclamare, dopo un mese è intervenuto tecnico per ben due volte, ma non è riuscito ad attivare la linea voce. Dopo altri 10 giorni il servizio della linea dati non ha più funzionato. Reclamato al call center più volte ma senza risultato. Sono pervenute fatture, pagate fino al mese di maggio 2019, senza avere il servizio della linea voce e dati. Inutili e vani sono stati i reclami. La fatturazione è continuata fino a novembre 2019, fattura RN0381XXXX con costi di disattivazione, addebito modem e decoder, usati esclusivamente per 40 giorni. Restituiti i prodotti a Tim. Ulteriore colmo pervenuta fattura RN0038XXXX di euro 4,55 per corrispettivo consegna elenchi telefonici. In data 13/09/2019 pervenuta raccomandata di risoluzione contratto per presunta morosità. In data 18/04/2020 pervenuta raccomandata: Preavviso iscrizione nella banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.) TM100PLZGLI67D59I676Z. Nella conciliazione effettuata in data 02/12/2020 la soc. Tim spa propone lo storno delle fatture emesse, ritiro della pratica recupero crediti, annullamento iscrizione banca dati per morosità di euro 200 a titolo di indennizzo (indennizzo non definito in quanto non avevano approfondito il problema !!!!!) - Richieste: Chiusura del contratto senza spese, annullamento iscrizione banca dati per morosità, ritiro pratica recupero crediti, indennizzo delibera 347/18/cons art. 5, comma 1. Art. 6, comma 1. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 12000.0 - Disservizi segnalati: 1. 1 Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 13/09/2019, Data riattivazione: Non risolto)"

2. La posizione dell'operatore

Nelle memorie difensive versate in atti, la TIM SPA ha contestato l'assunto avversario per cui vi sarebbe stato malfunzionamento della linea telefonica 06926XXXX, mancando preliminarmente ogni riferimento anche minimo ai reclami asseritamente inviati e non avendo comunque dato congrua dimostrazione, anche per il tramite delle risultanze del test Nemesys, del malfunzionamento della connessione Adsl. Inoltre, contesta le avversarie richieste in punto al richiesto indennizzo derivante da sospensione della linea telefonica, posto che la sospensione disposta il 26 agosto 2019 era preavvisata con nota del 30 luglio 2019. La seguente cessazione amministrativa della linea, preannunciata con nota del 13 novembre 2019 (depositata dall'istante nel

fascicolo documentale) in cui si lamentava la persistente morosità, veniva quindi disposta il 18 novembre 2019.

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, l'istanza merita parziale accoglimento. Va anzitutto rigettata la richiesta di indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, del Regolamento ALL A alla Delibera 347/18/CONS, giacché tardivamente proposta solo nelle memorie di replica. Non può parimenti trovare accoglimento la domanda di indennizzo ex art 6, comma 1, del Regolamento ALL A alla Delibera 347/18/CONS. Invero, l'art. 14 comma 3 espressamente stabilisce che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Perché si possa procedere alla liquidazione degli indennizzi previsti dal citato Regolamento, appare dunque evidente che l'utente debba dare dimostrazione di aver tempestivamente segnalato all'operatore il disservizio subito, vieppiù se, come nel caso di specie, l'operatore contesta espressamente di aver mai ricevuto reclami su tutti i disservizi di cui oggi si discute. E' stato altresì osservato che, se è agevole documentare la proposizione di un reclamo scritto (mediante esibizione della ricevuta di spedizione della raccomandata, ancor più se accompagnata dalla ricevuta di ritorno, o dalla ricevuta di spedizione di un fax o con la produzione delle ricevute di avvenuta accettazione e consegna di una PEC), per ciò che concerne i reclami telefonici questi possono essere valutati solo se si fornisca evidenza degli elementi essenziali per la loro tracciabilità, quali il codice identificativo dell'operatore, giorno e ora del reclamo etc (Cfr Corecom Sicilia, Delibera 172/2015). Al riguardo, nel caso di specie si osserva che l'utente ha sì fatto menzione, nei propri scritti, di aver sporto dei reclami ma, mentre questo è ritenuto formalmente sufficiente soprattutto nell'ottica del possibile componimento bonario diretto tra le parti in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione, in fase di definizione, come noto, l'applicazione del Regolamento Indennizzi subordina la riconoscibilità degli stessi solo a fronte della corrispondente prova materiale dei reclami sporti (CORECOM Abruzzo Del. 71/2020). Prova che evidentemente difetta nel caso di specie, laddove si consideri non solo che gli atti introduttivi non sono accompagnati da prove e finanche mere deduzioni sugli elementi identificativi essenziali dei reclami presentati, anche a fronte della specifica contestazione dell'operatore che avrebbe necessitato una replica maggiormente documentata. Merita invece accoglimento la richiesta di indennizzo ex art. 5, comma 1, del Regolamento ALL. A alla Delibera 347/18/CONS. Nel caso di specie, va rilevato come 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. 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). Posto che l'utenza è stata poi cessata (cessazione di cui è stato dato pacifico preavviso), si ritiene congruo determinare l'indennizzo nel modo che segue: € 7,50 x 84 giorni di sospensione (dal 26 agosto 2019 al 19 novembre 2019) = € 630,00. Atteso il comportamento delle parti si compensano le spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra P. Gxxx nei confronti della Soc. TIM S.p.a., che pertanto è tenuta a rimborsare all'istante, ex art. 5 comma 1 ALL. A alla Delibera 347/18/CONS, l'importo complessivo pari ad € 630,00. Rigetta le altre richieste dell'utente. Spese di procedura compensate.

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

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini