

DELIBERA n°_170_

**XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/219366/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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 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. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 17/12/2019 acquisita con protocollo n. 0542460 del 17/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Tim S.p.a. per l'utenza di tipo privato XXXXXXXXX, la sospensione amministrativa dell'utenza dalla data del 15/11/2018 alla data del 08/02/2019.

In base a quanto sopra, l'istante ha richiesto:

- 1) indennizzo ai sensi dell'art.5 del Regolamento sugli indennizzi;
- 2) rimborso delle fatture;
- 3) storno delle fatture per il periodo della sospensione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., di seguito TIM, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con l'allegata documentazione ed in relazione ai disservizi lamentati dall'utente nel proseguo, ha dichiarato quanto segue. In primis l'operatore ha sottolineato la genericità dell'istanza atteso che lo stesso non ha indicato in modo preciso il tipo di contestazione, limitandosi a chiedere indennizzi generici e rimborsi, senza specificare a quale titolo, impedendo alla società convenuta di predisporre un'adeguata memoria difensiva. Nel merito, ha significato che da una verifica effettuata negli applicativi in uso Telecom Italia S.p.A., l'utenza oggetto del contendere risulta

attivata ad ottobre 2018 con il servizio Tim Smart e che in ambito amministrativo, a partire dal primo conto di novembre 2018 non risultano saldate le fatture sino a Gennaio 2020; pertanto sulla linea in contestazione è stata accumulata una morosità pari ad € 700,75. Inoltre, ha evidenziato che l'utente non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo, difatti in atti, non risultano essere stati depositati reclami scritti indirizzati all'operatore concernenti gli addebiti in fattura. Sul punto, ha ribadito che l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: “ i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati entro il termine di scadenza della fattura in contestazione”. Altresì ha argomentato che non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad un eventuale reclamo telefonico, 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 fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Inoltre ha dichiarato che a fronte dei ripetuti mancati pagamenti l'utenza è stata sottoposta a sospensione amministrativa. Al riguardo la società convenuta ha precisato che il mancato pagamento dei conti telefonici è stato comunicato all'utente all'interno di ogni fattura con la specifica del mancato saldo dei relativi conti, e con invito al medesimo ad effettuare i dovuti pagamenti. L'utente non ha effettuato nessun reclamo che possa giustificare il mancato pagamento dei conti telefonici, ed inoltre non ha saldato neanche la parte non oggetto di contestazione. In relazione alla sospensione operata sull'utenza XXXXXXXX la TIM ha riportato l'art. 20 delle C.G.A. rubricato “Sospensione per ritardo pagamento” il quale 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”. Inoltre ha menzionato 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) il quale prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato proprio quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. Quindi, per quanto sopra argomentato ha significato che non è possibile imputare alla società resistente alcuna responsabilità per l'accaduto occorso all'istante, atteso che quest'ultimo non saldano le fatture, non ha adempiuto all'obbligazione assunta in sede contrattuale; ovvero il pagamento delle stesse a fronte dell'erogazione del servizio telefonico. Altresì, ha significato che, nonostante il mancato accordo in sede conciliativa, è stato riconosciuto al ricorrente una nota di credito di €145,00. Quindi in conclusione ed in considerazione di quanto ribadito in memoria, la TIM, non ravvisando alcuna responsabilità contrattuale a proprio carico, ha chiesto al

Corecom il rigetto dell'istanza e di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Controdeduzioni dell'istante

L'istante, ha controdedotto alle dichiarazioni rese in memoria dall'operatore significando quanto segue. In relazione alla contestata genericità dell'istanza di definizione, lo stesso ha evidenziato che già nell'istanza prodromica (formulario UG) al presente procedimento, le informazioni dovute sono state dettagliatamente descritte. Sulla presunta morosità indicata in memoria dalla società resistente, il medesimo ha significato che le fatture non sono state saldate poiché data la sospensione dell'utenza, non ha potuto usufruito del servizio dovuto. In merito all'asserita assenza di reclami, lo stesso ha dichiarato di averne formulati oltre che in forma scritta anche tramite call-center, e che le risposte date e depositate in atti da parte della Tim testimoniano quanto appena dichiarato. Inoltre ha argomentato che l'indennizzo richiesto è quello dovuto, ai sensi dell'art. 5 allegato A della Delibera n.347/18/CONS come evidenziato nell'istanza introduttiva del presente procedimento (GU14). Che non comprende, nella considerazione che la società resistente ha evidenziato l'infondatezza dell'istanza, a quale titolo la TIM, ha emesso in suo favore una nota di credito di euro 145,00. In conclusione e per quanto argomentato, quindi, ha insistito sulle richieste formulate nell'istanza.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In primis, non trova fondamento la dichiarazione resa in memoria dalla società resistente in ordine alla genericità dell'istanza e delle richieste fatte, atteso che l'utente ha esplicitato il disservizio occorsogli, sospensione amministrativa dell'utenza XXXXXXXX, e circoscritto temporalmente il periodo nel quale tale disservizio si è verificato. Ancora in via preliminare, è doveroso significare che seppur la società TIM ha dichiarato in memoria che è stato riconosciuto al ricorrente una nota di credito di euro 145,00 nonostante il mancato accordo in sede di conciliazione, tale assunto non ha trovato riscontro in atti. Difatti l'operatore non ha depositato a fascicolo copia della nota di credito emessa nei confronti dell'istante. La controversia verte sulla sospensione amministrativa dell'utenza di tipo privato XXXXXXXX, che l'operatore ritiene legittima, poiché operata a seguito dei ripetuti mancati pagamenti delle fatture da parte dell'utente, in assenza di reclamo sia scritto che e/o verbale. Orbene, tale considerazione non può trovare accoglimento atteso che, dall'espletata istruttoria e per la documentazione probante in atti depositata, è indubbio che l'istante non ha ottemperato al pagamento delle fatture, poiché

ne contestava gli addebiti. Tale assunto ha trovato riscontro nella missiva TIM prot.n. C22005901 del 12/12/2018 con oggetto: risposta a segnalazioni informazioni, inviata all'istante e da quest'ultimo depositata in atti e sulla quale la società resistente, pur avendone facoltà, non ha eccepito alcunché. In considerazione pertanto dell'espletata istruttoria di cui sopra, suffragata dalla documentazione probante al riguardo in atti depositata, nel merito, la richiesta dell'utente di cui al punto 1) di liquidazione di un indennizzo per la totale sospensione dell'utenza può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione disposta dalla TIM, nei fatti è risultata illegittima. Difatti, a fronte della segnalazione dell'istante del 08/12/2018 come riportata nella missiva TIM prot. n.C22005901 del 12/12/2018 sopra richiamata, la stessa prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti di natura contabile, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale "la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è proprio il pagamento della stessa. Pertanto la decisione di procedere al distacco della linea telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile. Ma non solo, dalla espletata istruttoria ed attesa la carente documentazione al riguardo, è emerso che la società resistente ha adottato la misura della sospensione amministrativa di entrambi i servizi, senza il dovuto preavviso. Nel caso di specie, la società resistente non ha depositato in atti alcuna documentazione al riguardo ovvero, dapprima il sollecito di pagamento con il dettaglio delle singole fatture insolute e poi l'eventuale risoluzione contrattuale, trasmesse all'istante. Del resto, la dichiarazione resa in memoria sul punto da parte della società resistente, cioè di aver reso la dovuta informativa dell'insoluto a mezzo comunicazione in fattura, non può assume in questa sede alcun valore probatorio come da normativa Agcom sul punto e per come sancito nelle plurime delibere e/o determine dell'Autorità. Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 347/18/CONS, il quale prevede che "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 ad euro7,50 per ogni giorno di sospensione". Premesso quanto sopra, la data di inizio disservizio che dovrà prendersi in considerazione, non sarà quella indicata dall'utente nell'istanza introduttiva del presente procedimento (GU14) ovvero la data del 15/11/2018, ma la differente data del 20/12/2018. Difatti quest'ultima

data risulta essere quella indicata dallo stesso utente, sia nel formulario UG (istanza di conciliazione) che nell'istanza depositata al Corecom per l'adozione del provvedimento ai sensi dell'art.5 del Regolamento (GU5) come da documentazione probante in atti. Parimenti, la data di fine disservizio non sarà quella dichiarata dall'istante ovvero la data dell'08/02/2019, ma la differente data del 07/02/2019, infatti quest'ultima citata risulta essere la data in cui l'operatore ha riattivato l'utenza come da comunicazione data, in seno all'istanza ex art.5 del Regolamento, sia al Corecom che all'utente. In considerazione di quanto sopra argomentato i giorni di disservizio risultano essere in numero di 49. Pertanto spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art.5 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die per 49 giorni di sospensione del servizio voce, per un importo di euro 367,50; ed euro 7,50 pro die per 49 giorni di sospensione della componente ADSL per un ugual importo di euro 367,50. Conseguentemente a quanto sopra riportato, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) storno delle fatture per il periodo della sospensione. La TIM sarà tenuta allo storno totale e/o parziale delle fatture emesse nel sopra citato periodo di sospensione, ovvero dalla data del 20/12/2018 alla data del 07/02/2019, con conseguenziale rimodulazione della posizione contabile/amministrativa riferita all'istante. Mentre non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) rimborso delle fatture, per le motivazioni che seguono. In primis per la genericità della richiesta, difatti l'istante non ha indicato analiticamente le fatture di cui chiede il rimborso, né ha depositato in atti le eventuali ricevute di pagamento. Ma soprattutto sul punto è doveroso evidenziare che nei propri scritti difensivi il medesimo, a fronte della morosità evidenziata dall'operatore in memoria, ha sempre dichiarato di non aver effettuato il pagamento delle fatture poiché l'utenza in uso non era utilizzabile "causa sospensione utenza". Pertanto, se tale richiesta è stata formulata dall'istante riferendosi ad una errata fatturazione subita, la stessa, in questa sede non potrà essere considerata, atteso che il disservizio di cui eventualmente si duole l'istante (errata fatturazione) non risulta essere stato oggetto del previo tentativo obbligatorio di conciliazione. Infine appare equo riconoscere all'istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso per spese di procedura.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. XXXXXXXXX, nei confronti della società TIM S.p.A. in relazione all'utenza tipo privato XXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma

di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi:

- euro 367,50 (trecentosessantasette/50) di indennizzo per la sospensione del servizio voce;

- euro 367,50 (trecentosessantasette/50) di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, a stornare in toto o parzialmente le fatture emesse nel periodo di oggetto di sospensione (20/12/2018-07/02/2019) con conseguenziale regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa, riferita all'istante.

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.

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.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

