

DELIBERA n°_10_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/450081/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 20/01/2022;

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. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 18/08/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXX XXXX, nella qualità di istante, afferma che richiedeva telefonicamente l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa "Fibra di Tim" al costo di € 29,90 al mese" senza modem in abbonamento. In data 13.06.2017, prosegue il resoconto, il tecnico autorizzato, quindi provvedeva all'installazione della linea tramite modem privato in possesso della stessa. Non avveniva quindi alcuna consegna di modem. In data 01.09.2017, veniva emessa la prima fattura n. RV04351455 di importo pari ad € 73,51, con addebito di n. 3 di 48 rate per Smart Modem wi-fi. Tale fattura, così come tutte le successive fino alla cessazione della linea, veniva regolarmente pagata mediante scorporo della somma non dovuta relativa al modem. Con reclamo inviato a mezzo fax del 13/09/2017, venivano quindi contestati gli importi inerenti le rate del modem non dovuti ed altresì, veniva richiesta in data 10.10.2017, la registrazione telefonica del 30.05.2017 (richiesta attivazione linea), al fine di dimostrare la veridicità delle proprie affermazioni e l'evidente scorrettezza dell'operatore telefonico. Tale richiesta, descrive sempre l'istante, è stata incomprensibilmente rifiutata per "motivi di privacy". In data 08.01.2018, veniva inoltrato un nuovo reclamo telefonico al 187 che con comunicazione del 15.01.2018, n. prot. C19097164, veniva ritenuto fondato dal gestore, che, al contempo, si impegnava a consegnare celermente il modem. In data 04.05.2018 veniva inoltrato un nuovo reclamo avverso la illegittima fatturazione, che veniva riscontrato soltanto in data 29.10.2018, con la conferma della ragione dell'istante. In data 13.08.2018, l'operatore telefonico provvedeva, SENZA ALCUN PREAVVISO, all'illegittima interruzione del servizio ed a nulla valevano i reclami inoltrati. Si provvedeva pertanto all'invio di diffida a mezzo Pec, intimando la riattivazione del servizio, avvenuta il 03.09.2018 circa. Veniva inoltre inviata al gestore una disdetta il 24.10.2018, a mezzo raccomandata A/R. Considerato che nonostante la cessazione della linea, avvenuta in data 06.12.2018 e il regolare pagamento di tutte le fatture ricevute, il gestore pretende la somma pari ad € 216,24 per un modem MAI RICHIESTO E MAI CONSEGNATO, le richieste che vengono avanzate oggi sono: 1) Annullamento delle somme relative al modem e conseguente ritiro della pratica dal recupero crediti, per

l'importo indebitamente richiesto pari ad € 216,24; 2) Indennizzo per mancata / tardiva risposta ai vari reclami, per complessivi € 672,50; 3) Indennizzo per servizi o profili tariffari mai richiesti, per complessivi € 2.705,00; 4) Indennizzo per sospensione amministrativa del servizio per circa 21 giorni, per complessivi € 157,50; 5) Rimborso delle spese di procedura, da quantificare. Il tutto per una somma di 3535,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, la Telecom Italia spa, nel corso delle sue memorie difensive, rileva che da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta l'utenza in contestazione risulta attivata in data 07/06/2017 con l'offerta tim smart + modem in vendita rateizzata. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto il modem era parte integrante dell'offerta Tim Smart, per cui gli addebiti risultavano corretti. In data 24/10/2018 l'istante chiede per raccomandata recesso linea per modifiche contrattuali, la quale risulta cessata in data 10/11/2018. In paci è presente uno scoperto pari ad € 216,24. La linea è stata sospesa in data 13/08/2018 per il conto 5/17 e riattivata il 29/08/2018 e nuovamente sospesa il 26/09/2018 per il conto 6/17 e riattivata il 28/09/2018. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. A tal fine, sempre nel corso delle predette memorie viene evidenziato che L'art. 20 delle C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardo pagamento" 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". Il gestore ribadisce quindi che, come prassi ormai consolidata, il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente. Tra l'altro - prosegue il gestore - 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) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio , tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". In conclusione, il gestore ribadisce che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, mentre, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Essendo stata inoltrata un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, con scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, alla luce di quanto esposto, l'istante, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame delle memorie presentate, da entrambi le parti in causa, si evince un contenzioso abbastanza articolato, del quale, vanno scinte le singole ragioni evidenziate e dibattute. In riferimento alla fornitura del modem, in seno al contratto sottoscritto, non vi è prova che le condizioni contrattuali sottoscritte autorizzassero tale concessione che esentasse dall'acquisto e dal successivo pagamento rateizzato dell'apparato, così come prassi. Pertanto, avendo sottoscritto ed accettato la fatturazione del prodotto accessorio appare regolare e dovuta. Considerato però che lo stesso gestore, non fornisce prova di averlo consegnato ed anzi ammette di doverlo spedire all'istante in un momento successivo all'attivazione del servizio stesso, accerta il fatto che la Telecom Italia non ha adempiuto ad un suo preciso compito e pertanto nulla può richiedere in seno alla vendita rateale dell'apparato in questione. Va quindi stornato per intero l'importo fatturato all'istante e va ritirata la pratica di recupero crediti, senza alcun onere per l'istante, relativa a tale costo. Per ciò che attiene l'interruzione dei servizi per la durata di 20 gg, accusata dall'istante, provocata dal parziale pagamento delle fatture connesse alla linea telefonica ed al citato apparato accessorio, si ritengono fondate le ragioni per una richiesta di indennizzo avanzate dall'istante. Ciò avuto riguardo al fatto che, per come discusso in precedenza, proprio il gestore fosse a conoscenza della mancata consegna del modem e pertanto non doveva continuare a fatturare le rate del prodotto in contestazione, se non prima dell'adempimento di quanto dovuto. Il cliente mostrando la sua buona fede, si limitava infatti a scorporare soltanto la parte residuale del conto telefonico derivato allo stesso modem e non ai servizi regolarmente ricevuti di telefonia, in ossequio al contratto firmato con il gestore. poco conta se la Telecom avesse preavvisato regolarmente il distacco della linea in caso di inadempienza nei pagamenti giustappunto perchè le insolvenze riguardavano soltanto un ambito parziale ed in contestazione. In relazione a ciò, l'indennizzo derivante a favore dell'istante sarà pari a 400,00 euro in ragione di quanto disposto dall'art 5 comma 1 in combinato con l'art. 13 comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons in materia di indennizzi in materia di controversie telefoniche. Non risulta fondata la richiesta di indennizzo, avanzata dall'istante, per quanto riguarda l'attivazione di un profilo telefonico diverso da quello contrattualizzato, in quanto non è certo il caso della mancata fornitura del modem da parte del gestore a poter alterare le condizioni di fornitura dei servizi, essendo comunque la linea telefonica ed il servizio dati, rimasto attivo per tutta la durata del periodo in contestazione, grazie alla profilazione di un modem privato, installato su richiesta dell'istante allo stesso tecnico della Telecom Italia spa. Al pari non risulta accoglibile la richiesta di indennizzo avanzata dallo stesso istante per ciò che attiene la mancata o ritardata risposta ai reclami inoltrati al gestore. E' infatti evincibile, dalla documentazione allegata, come la corrispondenza sia stata regolamentata da frequenti rapporti epistolari, tra le parti, il più delle volte vertenti su analoghe richieste. Non sono infine ammesse a ristoro le spese di procedura richieste dall'istante, in quanto non documentate in alcun modo e non giustificabili in ragione della gratuità della procedura in questione e del suo svolgimento per via telematica.

DELIBERA

1. In relazione all'istanza inoltrata dalla sig.ra XXXX XXXX avverso la Telecom Italia spa, così come motivato in premessa, si ritengono parzialmente fondate le ragioni esposte da parte proponente, nella misura che, la Telecom Italia spa, dovrà stornare integralmente il conto telefonico sospeso oggetto di odierna contestazione ed al contempo dovrà ritirare, senza oneri per l'istante, la pratica di recupero crediti, in atto esistente. Al contempo, entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom, la Telecom Italia spa è tenuta a corrispondere all'istante XXXX XXXX, la somma di euro 400,00 quale indennizzo dovuto ai sensi degli articoli regolamentari evidenziati nelle motivazioni in premessa. Il pagamento dovrà avvenire, nei termini già indicati, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX , così come indicato dalla diretta interessata.

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 20/01/2022

IL PRESIDENTE

