



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**corecomsicilia**  
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA n°\_1\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/113514/2019)**

## **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 22/01/2021;

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, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, 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 XXXX XXXX del 19/04/2019 acquisita con protocollo n. 0174971 del 19/04/2019; VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società XXXX XXXX (di seguito Istante) in relazione Servizio di Telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo affari, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, descrive i fatti come segue. A decorrere dal 08/08/2018 ed in assenza di preavviso e comunicazione alcuna, constatava la sospensione dei servizi "Fonia" ed "internet" sull'utenza ad uso business. A causa del disservizio in atto, contattava immediatamente il call center di Tim S.p.A. ed appurava che, l'intervenuta sospensione dei servizi, era dovuta al mancato pagamento di fatture relative alla predetta utenza, nonché di ulteriori fatture relative all'utenza n. XXXXXXXXX. Pertanto, appurato che i servizi erano stati sospesi a causa di pregresse fatture non corrisposte, l'odierno istante richiedeva espressamente a quanto ammontasse codesto insoluto e, immediatamente, provvedeva a sanare la propria posizione contabile/amministrativa tramite bonifici bancari effettuati nelle date del 08/08/2018 (per euro 559,23) e 10/08/2018 (per euro 661,94). La sospensione in parola veniva reclamata a mezzo Fax del 08/08/2018 e del 09/08/2018. Tuttavia, nonostante i pagamenti effettuati, Tim non ripristinava i servizi che, per l'effetto, continuavano a versare in stato di assoluta sospensione. Dato il procrastinarsi del disservizio, la parte istante sporgeva ulteriori reclami scritti a mezzo Pec del 24/08/2018 e del 04/09/2018. I servizi venivano ripristinati, con grave ritardo, solo il 18/09/2018. A seguito del ripristino dei servizi, il Gestore emetteva una fattura di euro 364,96, a mezzo della quale addebitava all'istante i costi di cessazione della linea. Tale fattura, ritenuta non dovuta, veniva aspramente contestata a mezzo numerosi reclami indirizzati al servizio clienti di Tim. L'istante ha replicato alle memorie avversarie evidenziando che il convenuto gestore ha, nelle proprie memorie difensive confermato l'esistenza della sospensione amministrativa dal 08/08/2018 al 17/09/2018. La sospensione (peraltro confermata da TIM) non appare legittima stante la mancanza di qualsivoglia preavviso di sospensione amministrativa. A ben vedere, infatti, TIM ha prodotto evidenza di n.2 comunicazioni volte esclusivamente a sollecitare le fatture impagate o, al più, volte alla risoluzione del contratto: in nessuna parte delle comunicazioni prodotte dal convenuto gestore vi è traccia di preavvisi di sospensione amministrativa, così come imposti dalla vigente normativa di settore. Quanto in parola, assume ancora maggior vigore, se si evidenzia che da una ricerca sui sistemi di tracking, le presunte comunicazioni prodotte dal convenuto gestore non sono, in realtà, mai giunte al destinatario. Infatti, la comunicazione CB\_180329\_0000622314 del 29/03/2018 risulta non recapitata e "resa al mittente" invece, la comunicazione CB\_180531\_0000629292 del 31/05/2018 risulta, addirittura, non essere mai stata spedita. Tutto ciò a sottacer del fatto che a fronte di comunicazioni datata 29/03/18 e 31/05/18 non è dato comprendersi come il gestore abbia determinato la sospensione dei servizi ben 5

mesi dopo, cioè in data 08/08/18; appare di tutta evidenza l'eccessiva distanza tra le comunicazioni e la data di sospensione, così da risultare difficoltoso persino ricondurre tali comunicazioni alla successiva ed arbitraria sospensione dei servizi. L'utente con pagamenti del 08/08/18 e del 10/08/18 provvedeva al saldo di tutto quanto dovuto. Ed ancora, con massima diligenza, immediatamente informava per iscritto il gestore con i reclami Fax del 08/08/2018 – “oggetto: richiesta ripristino XXXXXXXXX per sanata morosità” – FAX + mail del 09/08/2018, nonché PEC del 24/08/218 e del 04/09/2018. Il convenuto Gestore non ha prodotto alcuna evidenza di riscontro ai molteplici reclami scritti dell'utente. Né, ulteriormente, questi possono ritenersi riscontrati per facta concludentia stante che, la formale contestazione fatture ed annessa richiesta risarcitoria (ex plurimis, PEC del 24/08/2018) non veniva mai, nemmeno per facta concludentia, accolta da parte di TIM. Così stando le cose, appare confermato e legittimo, anche, il diritto dell'utente all'indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) Indennizzo per sospensione/cessazione illegittima servizi fonia ed internet ex Art. 5 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art. 13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 08/08/2018 al 17/09/18, per un totale di 41 giorni; 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 24/09/2018 ad oggi, per un tot. di 208 giorni; 3) Storno delle morosità pendenti; 4) Rimborso spese di procedura ed assistenza.

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

TIM SpA (di seguito TIM), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva, che sull'utenza in contestazioni sono state intraprese delle azioni amministrative, le quali hanno comportato la sospensione della linea telefonica in data 08.08.18 riattivata a seguito comunicazione di pagamento avvenuta in data 17.09.18. L'art. 20 delle C.G.A. rubricato “Sospensione per ritardo pagamento” stabilisce che: “Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, pu sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata”. 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. 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”. Si evidenzia che la sospensione amministrativa è avvenuta secondo le modalità imposte dalla normativa vigente, precedute da regolare solleciti di pagamento e lettere di risoluzione contrattuale. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclami, 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. Si evidenzia che sull'utenza attualmente è presente una morosità pari ad euro 696,18.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel merito l'istante contesta la sospensione amministrativa dell'utenza telefonica XXXXXXXX, dall'8/8/2018 al 17/09/2018 in quanto, asserisce, non sia stata preceduta da alcun preavviso. In via preliminare appare utile ricordare che il contratto di telefonia 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. Un rapporto, quindi, sinallagmatico tra le parti, la fornitura del servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo. Ci posto, dalla documentazione in atti non risulta alcun tipo di contestazione in relazione alle fatture insolte, precedente la sospensione amministrativa, che giustifichi il mancato pagamento del servizio da parte dell'istante, che pertanto si intende regolarmente fruito. Inoltre le condizioni Generali di abbonamento TIM prevedono, tra l'altro, all'art. 20 - "Sospensione per ritardato pagamento" - che la TIM, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata. L'istante, quindi, non adempiendo al regolare pagamento delle fatture, venendo meno, quindi, al proprio obbligo contrattuale era consapevole dell'eventualità della sospensione del servizio per morosità. Inoltre l'operatore, con lettera raccomandata A/R datata 29/03/2018 e successiva lettera raccomandata A/R datata 31/05/2018 ha inviato comunicazione, con ampio preavviso quindi, circa l'eventualità della risoluzione contrattuale a causa del persistere della morosità ove l'istante non avesse provveduto al pagamento di quanto dovuto. Non può essere accolta l'eccezione dell'istante circa il mancato avviso, da parte dell'operatore, di sospensione del servizio, nella considerazione che gli avvisi di risoluzione contrattuale inviati dall'operatore, che riguardavano i mancati pagamenti su fattura scaduta il 19/12/2017 oltre che di fatture scadute il 15/02/2018 e il 12/02/2018, implicavano la logica conseguenza di sospensione del servizio. Inoltre nulla provano, ai fini di individuazione di inadempienze da parte dell'operatore circa l'obbligo di invio di preavviso, gli screenshot allegati dall'istante in quanto, dall'esame degli stessi, riguardo alla comunicazione CB\_180329\_0000622314 del 29/03/2018, seppure risulti non recapitata e "resa al mittente" non si evince il motivo della mancata consegna al destinatario (per: rifiuto, irreperibilità, indirizzo inesatto ecc.) e riguardo alla comunicazione CB\_180531\_0000629292 del 31/05/2018 di cui l'istante asserisce, addirittura, non essere mai stata spedita, dallo screenshot si rileva che è stato inserito, per la ricerca dello stato di consegna, un numero di codice invio errato. Non può comunque non considerarsi, a fronte di regolare comunicazione di avvenuto pagamento dell'insoluto da parte dell'istante con fax del 9/08/2018, la tempistica di riattivazione del servizio, avvenuta ad oltre un mese dall'avvenuto pagamento, il 18/09/2018, circostanza questa che l'operatore non giustifica in alcun modo nei propri scritti difensivi. Nella considerazione, quindi, che le condizioni Generali di abbonamento TIM prevedono all'art. 20 - "Sospensione per ritardato pagamento" al punto 8 " Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di TIM...", tenuto conto che l'istante ha comunicato l'avvenuto pagamento con fax del 9/8/2018, la richiesta di cui al punto 1) Indennizzo per sospensione/cessazione illegittima servizi fonia ed

internet, può essere accolta. L'operatore pertanto è tenuto a corrispondere ai sensi dell'art. 5 comma 1, della delibera 347/18/CONS euro 1.110 calcolati moltiplicando euro 7.50, per ciascun servizio principale, per 37 giorni di sospensione nel periodo di riferimento che va dal secondo giorno successivo la comunicazione di avvenuto pagamento degli insoluti da parte dell'istante, ricevuta fax del 9/08/2018, fino al giorno precedente la riattivazione del servizio, 17/09/2018 calcolato in misura pari al doppio poiché trattasi di utenza affari, ai sensi dell'art. 13 comma 3 della citata delibera. In relazione alla richiesta di cui al punto 2), risulta agli atti il reclamo inviato via pec il 24/08/2018 mediante il quale l'istante ha chiesto, riguardo all'utenza oggetto della presente controversia, la riattivazione della stessa. Nella considerazione che l'operatore ha riattivato la linea il 17/09/2018, il reclamo si ritiene riscontrato per fatti concludenti entro i 30 giorni previsti dalla TIM per il riscontro degli stessi, pertanto la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non è accolta. Neppure la richiesta di cui al punto 3) Storno delle morosità pendenti può essere accolta, oltre che per la genericità della domanda anche in applicazione del principio generale di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore, nella considerazione che l'utente venendo meno ai propri obblighi contrattuali di pagamento delle fatture ha concorso nella causazione del danno. Infine, non è accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura e assistenza, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

### **DELIBERA**

di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA. La società TIM SpA. è tenuta a corrispondere euro 1.110,00 (millecentodieci/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio in applicazione dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, della delibera 347/18/CONS.

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, 22/01/2021*

IL PRESIDENTE

