

DELIBERA 464/2023/CRL/UD del 24 /11/2023
M. C. Rxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/552101/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/11/2023;

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. C. Rxxx** del 21/09/2022 acquisita con protocollo n. 0272145 del 21/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Sig.ra **M. C. Rxxx**, cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva di aver subito, in data 8.12.19, un primo distacco da parte del gestore per un presunto, mancato pagamento di una fattura di ottobre 2019 (peraltro mai ricevuta), avvenuto senza alcun preavviso ed in violazione della carta servizi, proprio nel periodo del lockdown. La riattivazione temporanea avveniva in data 23.11.20, solo a seguito di intervento presso il Corecom. Successivamente, in data 17.10.21, si verificava un ulteriore distacco, avvenuto dopo alcune richieste di pagamento non giustificate, dal momento che dette richieste, avvenivano nelle more del procedimento non ancora concluso, nonché, all’esito di numerose diffide inoltrate all’operatore a mezzo pec ed alle quali il medesimo, non forniva riscontro alcuno. L’istante pertanto, in data 1.07.22, si vedeva costretto a cambiare gestore. Alla data del 23.8.22, la linea risultava non ancora riattivata. La problematica denunciata veniva risolta quindi, successivamente al 23.8.22 e durante detto periodo il telefono dell’istante continuava a non funzionare. L’utente chiedeva quindi: “1) indennizzo per primo distacco illegittimo, relativo al dicembre 2019, avvenuto senza alcun preavviso ed in violazione della carta servizi. in pieno lockdown, 2) indennizzo per mancata sospensione fatture nonostante il procedimento aperto presso Corecom Lazio; 3) indennizzo per secondo distacco illegittimo avvenuto nonostante le numerose diffide via Pec alle quali non è mai stato fornito riscontro. 4) indennizzo per mancato riallaccio, la linea non è stata mai riattivata. Non avendo più scelta ho effettuato cambio gestore in data 1.07.2022 andato a buon fine solo in data 23 agosto 2022, circa due mesi dopo a causa dell'ostruzionismo posto in essere da Telecom Italia, periodo durante il quale il telefono ha continuato a non funzionare. La richiesta indennizzo totale euro cinquemila euro per quasi tre anni di abusi ben due distacchi abusivi richieste illegittime di pagamento e reiterato mancato rispetto contrattuale. Si precisa che ad oggi Telecom continua ad esigere ed intimare pagamenti illegittimi dal momento che la linea non è mai stata riattivata, tutto questo è documentabile oltre che dalle ultime diffide inviate via PEC, con allegate le prove di quanto si afferma, oltre che attraverso supporti fotografici e video, ed a questo proposito si chiede come allegare video. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5.000,00”.

2. La posizione dell’operatore



Si costituiva la Tim S.p.a., eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto ..“Anzitutto, si eccepisce l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza presentata dalla Sig.ra RIDOLFI, in quanto la domanda relativa ai presunti disservizi patiti nel 2019/2020 è stata già presentata in precedente e diverso procedimento protocollato con N.UG 342168/2020, concluso con un verbale di mancato accordo (Doc.1). Tale procedimento non è stato coltivato. Di fatto, con tale nuova istanza, la controparte sottopone al Corecom domande già valutate e, comunque, già definite in precedente procedimento, in aperta violazione del divieto di né bis in idem. Alla luce di quanto sopra, è evidente come il presente procedimento, identico almeno in parte, per petitum e per causa petendi, a quello incardinato con N. UG/342168/2020, concluso con verbale di mancato accordo, sia inammissibile/improcedibile per violazione del principio del ne bis in idem. Si domanda, pertanto, in via preliminare di dichiarare l'inammissibilità/improcedibilità, delle domande formulate ex adverso, nei limiti individuati poco sopra, per evidente violazione del principio del ne bis in idem. 3 2) Sempre in via preliminare: inammissibilità delle domande volte a formulare domande risarcitorie Fermo quanto precede, in via preliminare, si ritiene altresì opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta avversaria, attesa la natura evidentemente risarcitoria della medesima che – quantificata in €5000 – risulta evidentemente svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità ... 3) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed 4 assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso. Ferme le eccezioni preliminari sollevate, le avverse deduzioni e richieste sono comunque anche generiche, infondate per diversi motivi, oltre che totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene che TIM avrebbe ripetutamente sospeso la linea, dapprima nel 2019 e successivamente in data non precisata, per un periodo non indicato. Sulla scorta di tale presupposto richiede indennizzi per €5.000. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. Ferma l'eccezione di inammissibilità poco sopra formulata, infatti, non viene invero indicata la data in cui sarebbe stata sospesa e riattivata la linea, la data in cui il presunto inadempimento sarebbe stato segnalato a TIM. La sig.ra RIDOLFI, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha documentato validi reclami che la legittimassero a sospendere i pagamenti. Inoltre, controparte non ha depositato tutte le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso, né la prova del relativo pagamento, mentre in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. Grava, inoltre, sull'istante l'onere di documentare anche i relativi pagamenti. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita"...4) Infondatezza della domanda in punto di disservizi. Assenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo. 5 L'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti

considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto emerso da controllo all'interno dei propri sistemi. Come accennato poco sopra, l'istante sostiene di aver subito una illegittima sospensione amministrativa e, per tale motivo, di essere stata costretta a migrare ad OLO. Le doglianze dell'istante, tuttavia, non sono fondate. Ferma l'inammissibilità della domanda per violazione del bis in idem, si deve rilevare che da verifica interna emerge la seguente situazione. Nel mese di settembre 2020, sulla linea era presente un gravoso insoluto causato dal mancato pagamento di numerose fatture. Rilevato il grave inadempimento della controparte, TIM, in ottemperanza alle condizioni di contratto, inoltrava a mezzo rar diversi solleciti nei quali invitava l'istante al saldo degli insoluti (Doc.2). Visto il perdurare della morosità, TIM inoltrava a mezzo lettera raccomandata a/r ulteriore missiva contenete espresso avviso di risoluzione contrattuale (Doc. 3) e, in assenza di pagamento, provvedeva alla cessazione della linea dal 27.10.2020. La linea, in sede di GU5 veniva poi tempestivamente riattivata (nonostante la morosità non fosse ancora stata sanata). Nonostante ciò, le fatture insolute non sono state saldate e, anzi, l'istante ha sospeso immotivatamente anche i pagamenti delle fatture emesse in data successiva alla riattivazione all'esito di GU5. L'istante, peraltro, si è sempre limitato a contestare la sospensione amministrativa, senza mai inoltrare reclami sulla fatturazione. Inoltre, non è mai stato effettuato alcun pagamento parziale delle somme non contestate, come previsto dalle condizioni di contratto applicabili alla fattispecie de qua. TIM, pertanto, ha provveduto a sollecitare il saldo degli insoluti e a inoltrare ennesimo preavviso di risoluzione (Doc.4), al quale non è seguito alcun pagamento. Nessuna censura, dunque, può essere mossa nei confronti di TIM in quanto l'inadempimento grave e ingiustificato di controparte, ha legittimato l'operatore a sospendere la linea ... e, in applicazione dell'art. 23 delle Condizioni di abbonamento (Doc.5), a cessare i relativi servizi. Appare, dunque, pacifico come la condotta posta in essere dall'esponente società, non possa essere ritenuta *contra jus*, perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, e certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante. Le doglianze avversarie sono infondate e l'istante non ha diritto alla liquidazione di alcun indennizzo. Peraltro, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive sulla fatturazione, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento.”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Eccepisce parte istante l'illegittimo distacco della linea telefonica ad opera di Tim S.p.a., avvenuto per ben due volte: la prima, dall'8.12.19, a seguito dell'ex adverso assunto mancato pagamento della fattura

relativa al mese di ottobre 2019 -in realtà mai ricevuta dalla Sig.ra Ridolfi-, sino al 23.11.20, data di riattivazione della sola linea fissa -perché la linea internet non risulta essere stata mai riattivata-, a seguito di intervento da parte del Corecom. La seconda, nelle more del procedimento di cui sopra, dal 17.10.21 al 23.8.22, data di perfezionamento del passaggio ad opera dell'istante ad altro gestore, considerata la persistenza della problematica. A seguito di detto stato di cose, la Sig.ra Ridolfi provvedeva, nel tempo, ad inoltrare all'operatore una lunga serie di segnalazioni, reclami, diffide e contro diffide, alle quali non seguiva però risposta alcuna, né la riattivazione della linea e per questo, come si è sopra accennato, l'istante si vedeva costretta, in data 1.7.22, a cambiare operatore. In replica, il gestore eccepisce l'improcedibilità del giudizio per ne bis in idem, dal momento che la domanda avanzata dalla Sig.ra **M. C. Rxxx** sarebbe stata già presentata in un precedente procedimento, conclusosi con verbale di mancato accordo. Eccepisce l'operatore altresì, la genericità della domanda dell'istante, dal momento che non sarebbe stata neanche indicata la data di cessazione amministrativa della linea e la mancanza di prova a sostegno di quanto dichiarato, per non aver la stessa depositato i reclami e tutte le fatture di cui avrebbe poi richiesto lo storno. Orbene, da un'attenta verifica della documentazione in atti, contrariamente a quanto assunto dall'operatore, risultano depositati tutti i reclami e le diffide inviate dall'istante nel corso del tempo, sia per la prima interruzione della linea (verificatasi dall'8.12.19 al 23.11.20), che per la seconda (verificatasi dal 17.10.21 al 23.8.22), vale a dire, dal 17.1.20, primo reclamo inoltrato a fronte dell'avvenuta, illegittima e non previamente comunicata, cessazione amministrativa della linea. Cessazione questa, verificatasi, come si è già evidenziato, per la prima volta, in data 8.12.19, a seguito del presunto, mancato pagamento della fattura del mese di ottobre 2019 (fattura poi, in realtà, saldata dall'istante in data 13.1.20), sino alla diffida del 5.12.22, quando l'utente fa presente di aver già esercitato in data 23.8.22, a seguito del persistere del disservizio, il proprio diritto di recesso. Nello specifico, tutti i reclami e le diffide inviate dall'odierno istante all'operatore e prodotte in atti, sono i seguenti: -contestazione del 17.1.20, -reclamo del 24.1.20, ulteriore contestazione e diffida per l'illegittimo distacco avvenuto, senza il congruo preavviso della sospensione del servizio e conseguente apertura della pratica innanzi al Corecom (21.1.10), -diffide del 26.1.20, del 13.2.20, del 28.2.20, del 3.3.20, del 3.4.20 (con contestuale preavviso di denuncia all'Autorità Giudiziaria per interruzione di pubblico servizio, fortemente aggravata dalla situazione di pandemia), del 15.4.20 (inviata anche al servizio tecnico di Tim S.p.a.), del 21.4.20 e dell'8.6.20, tutte dirette a veder riattivata la linea e contestata la mancata sospensione delle fatture emesse, nonostante la pendenza del procedimento innanzi al Corecom, -reclamo del 20.11.20, nel quale l'utente "...Preciso che non trattandosi di nuovo contratto, bensì di una riattivazione resasi necessaria a causa di una sospensione illegittima, protrattasi oltre i 60 gg., unicamente per le gravi inadempienze di Telecom Italia, la sottoscritta non essendo responsabile di tali situazioni, non accetterà alcun addebito relativo ad eventuali costi di riattivazione e non sarà di conseguenza tenuta a sottoscrivere alcun nuovo contratto", -diffide del 24.6.21 e del 22.7.21, -contro diffida del 19.9.21, -reclamo del 17.10.21, -pec del 25.2.22 e pec del 20.6.22, quali diffide e solleciti alla risoluzione a seguito del nuovo distacco della linea,

-pec del 26.6.22, quale diffida per il mancato riallaccio della linea e per il mancato rispetto degli accordi di cui al contratto stipulato, -pec del 9.8.22, quale diffida per l'illegittima emissione da parte del gestore della fattura di luglio 2022, in assenza della riattivazione della linea, -pec del 8.9.22, quale diffida, sempre per l'illegittima emissione da parte del gestore della fattura di luglio 2022, in assenza della riattivazione della linea, -pec del 1.10.22, quale diffida per l'emissione della fattura di settembre, quando la cessazione dell'utenza si era già verificata nel mese di agosto 2022, -pec del 5.12.22, quale diffida per tutte le fatture non dovute, dal momento che ad agosto 2022 l'utenza era, appunto, già cessata. Nonostante risulti documentato il disagio patito dall'odierna istante, la stessa, nel corso del giudizio, si è anche dichiarata: "... disponibile sin d'ora ad accettare, solo pro bono pacis, a titolo di indennizzo a fronte della mancata risposta del gestore e del comportamento quanto meno poco attivo e violativo dei principi di buona fede e correttezza nell'esercizio del contratto, la somma onnicomprensiva di Euro 2800,00...". Ciò evidenziato, risulta semmai singolare il comportamento dell'operatore il quale, eccepisce la mancanza di prova da parte dell'istante e di inoltri di reclami, limitandosi ad eccepire la sussistenza di un insoluto che avrebbe posto a fondamento del distacco dell'utenza, nonché, la sussistenza del ne bis in idem, senza poi però, fornire neanche la prova dell'avvenuta risposta ai molteplici reclami o dell'avvenuta risoluzione definitiva della problematica denunciata dall'istante. Come se ciò non bastasse, l'operatore, in data 18.5.20, ha inviato all'utente una formale comunicazione di messa in mora della medesima, a fronte di un insoluto, assunto e nelle more di un procedimento di conciliazione. Di contro, l'utente ha altresì, fornito prova certa di quanto lamentato, non solo producendo i vari solleciti e pec di cui sopra, ma anche fornendo le foto del display del telefonino, il video del 25.6.22 che certifica l'assoluta mancanza di linea, nonché le foto dell'apertura della segnalazione e di chiusura della stessa da parte dell'operatore, senza che venisse risolta la problematica. Anzi, in data 6.6.20, l'istante provvedeva altresì, a presentare formale esposto -debitamente prodotto in atti- presso il Comando dei Carabinieri di Rocca Priora, al fine di chiedere la valutazione della configurazione del reato di indebito arricchimento da parte di Tim S.p.a., avendo la stessa preteso dei pagamenti, pur consapevole che non fossero dovuti. Orbene, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso

anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che “In base alla disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art.2697 C.c., il creditore che agisce per l’inadempimento può limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento” (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l’effetto, l’onere della prova, semmai, grava sull’operatore e nel caso de quo sulla Tim S.p.a., in considerazione anche del fatto che la medesima rappresenta una compagnia telefonica e pertanto, è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirgli, in tempi rapidi, di provvedere al reperimento della documentazione da porre a fondamento delle proprie eccezioni. L’onere della prova in capo all’operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Tim S.p.a.. Per quanto riguarda più specificatamente, la cessazione della materia del contendere, invocata dall’operatore in ottemperanza al ne bis in idem, si evidenzia che l’istante, in data 19.10.20, depositava presso il Corecom Lazio il primo ricorso per tentativo di conciliazione contro la Tim S.p.a.. Veniva pertanto, avviato il procedimento principale n.UG/342168/2020 ed il Sub procedimento n.GU5/342173/2020, quest’ultimo finalizzato all’immediato riallaccio della linea. In data 21.10.20, veniva fissata la prima udienza, all’esito della quale, all’operatore veniva ordinato il riallaccio immediato della linea che avveniva in data 23.11.20 e solo per la linea voce. Stando a quanto dichiarato anche dall’istante, in data 11.11.20 e 20.11.20 la stessa, inviava due fax di conferma appuntamento alle divisioni commerciali, amministrativa e tecnica, di Tim S.p.a., specificando che non si trattava di attivazione di nuova linea, ma di riallaccio della vecchia utenza, illegittimamente distaccata, diffidando contestualmente l’operatore dall’addebitare qualsiasi tipo di costo, compreso quello della riattivazione. In data 23.11.20, la Tim S.p.a., come si è evidenziato, veniva appunto indotta a riattivare la linea voce (non internet) da remoto, ma senza che il procedimento principale fosse concluso, quindi in una situazione di contenzioso ancora completamente in corso. A tale proposito, si specifica che il procedimento n.UG/342168/2020 è poi regolarmente confluito nel procedimento n.UG/520520/2022, poiché la mancata comparizione dell’istante, non sarebbe stata imputata alla stessa, ma ad un problema con le credenziali di accesso, motivo per il quale il procedimento è stato poi, successivamente riaperto e di conseguenza, rigettata dal mediatore ogni istanza di inammissibilità avanzata. L’eccezione sollevata dall’operatore circa la sussistenza del ne bis in idem, risulta pertanto, destituita di ogni fondamento e questo, anche in considerazione del fatto che l’istante, ha provveduto a depositare in atti la pronuncia del Corecom, nella quale viene espressamente stabilito il rifiuto dell’archiviazione per inammissibilità/improcedibilità sollevata dall’operatore e così testualmente si legge: “...La procedura di Conciliazione promossa con istanza n.UG/520520/2022 è stata ritenuta ammissibile”. A tale proposito, interviene anche l’Agcom con la Delibera n.117/10/CIR, in cui evidenzia quanto segue: “Ai sensi dell’articolo 4, comma 2, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l’utente che presenti

formale reclamo all'operatore, contestando l'addebito di taluni importi, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclami, fermo restando l'obbligo di pagare gli importi non oggetto di contestazione. Nel caso di specie l'utente, bloccando la domiciliazione sulla carta di credito, ha impedito la riscossione da parte dell'operatore anche degli importi non oggetto di contestazione. Tale circostanza ha comportato la sospensione del servizio per morosità. Tuttavia, in caso di sospensione del servizio, l'operatore è tenuto a inviare all'utente una comunicazione di preavviso della sospensione, in mancanza del quale la sospensione deve ritenersi illegittima. Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi il diritto dell'utente allo storno di tutte le fatture emesse successivamente all'illegittima disattivazione del servizio". A questo punto, per quanto concerne l'illegittimità della sospensione della linea invocata dall'istante ed effettuata dal gestore, si precisa che Agcom, nella Delibera n.7/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso". Conformi: Agcom Delibera n.13/10/CIR e Agcom Delibera n.23/10/CIR per le quali: "E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n.6/12/CIR ed in particolare, Agcom Delibera n.33/10/CIR che stabilisce quanto segue: "E' illegittima la sospensione della linea operata dal gestore in presenza di contestazione da parte dell'utente delle somme addebitate, per di più se operata su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità, in violazione anche delle condizioni generali di contratto...Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto e a trasmettere all'operatore copia del bonifico effettuato, quest'ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza". Ancora, Agcom con la Delibera n.50/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati". Conformi: Agcom Delibera n.44/11/CIR e Agcom Delibera n.64/10/CIR; quest'ultima in particolare, chiarisce che: "Anche nell'ipotesi in cui la sospensione dell'utenza sia stata legittimamente disposta dall'operatore a fronte di una morosità dell'utente, il successivo comportamento dell'operatore che ometta di rispondere a tutti i reclami e richieste di chiarimento dell'utente, impedendo così di fatto a quest'ultimo di provvedere al pagamento dell'insoluto, deve essere considerato illegittimo, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per l'indebito perdurare della sospensione". Ancora, Agcom con la Delibera n.92/10/CIR, osserva ulteriormente che: "...le doglianze dell'utente in ordine all'indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (sent. n. 23304/2007), 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 mediante le modalità prescelte dall'utente (nel caso di specie, addebito su

conto corrente bancario), 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 il pagamento della bolletta. Pertanto l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il principio di correttezza ex articolo 1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c. Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio". Tutto quanto sopra esposto e dedotto, si ritiene legittima la corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore a favore della Sig.ra **M. C. Rxxx**, per l'indebita cessazione amministrativa della linea, poi nuovamente reiterata, rispetto alla quale, interviene quanto disciplinato in materia, dall'art.5 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, nel quale è stabilito espressamente 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 a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere il complessivo importo di € 4.957,50 per l'indebita cessazione amministrativa della linea, così meglio specificata: € 7,50 x giorni 350 dall'8.12.19 (primo distacco) al 23.11.20 (riallaccio avvenuto successivamente all'intervento del Corecom) = € 2.625,00 + € 7,50 x giorni 311 dal 17.10.21 (secondo distacco) al 23.8.22 (data perfezionamento passaggio ad altro gestore) = € 2.332,50. In relazione poi, all'omissione da parte dell'operatore di risposta ai numerosi reclami, già si è evidenziato che in atti, non risulta alcun documento in grado di provare l'avvenuta risposta da parte dell'operatore che, in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce



risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". Come si è già avuto modo di evidenziare, destituita di ogni fondamento risulta inoltre, l'eccezione dell'operatore secondo cui l'utente non avrebbe provveduto ad inoltrare reclamo e/o provare l'effettivo inoltro del reclamo stesso, con cui avrebbe inteso denunciare il disservizio, dal momento che l'utente ha sostenuto di aver più volte inoltrato segnalazioni, reclami, diffide e contro diffide, anche presso il call center di Tim S.p.a.. Lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, con la Delibera n.22/11, evidenzia che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". L'unica risposta che risulta in atti a cura dell'operatore, è quella del 22.6.22, nella quale, in forma del tutto generica, è riportato: "La informiamo che i nostri tecnici stanno verificando quanto ci ha segnalato nella richiesta di assistenza e prevediamo la risoluzione del disservizio entro il 24.6.22", risposta che, sulla base di quanto sinora evidenziato, risulta del tutto inidonea. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto ad indennizzare l'istante di complessivi € 300,00, per la mancata risposta al reclamo, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Per quanto riguarda le fatture emesse dall'operatore in assenza di riattivazione della linea, successivamente all'esercizio da parte dell'istante del diritto di recesso per un disservizio prolungato, ripetuto nel tempo e mai risolto definitivamente dall'operatore, si precisa che, Agcom con la Delibera n.103/10/CIR stabilisce che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile". Conforme Agcom Delibera n.140/10/CIR. Non solo, Agcom con la Delibera n.137/10/CIR stabilisce che: "In caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Conformi: Agcom Delibera n. 24/11/CIR Agcom Delibera n. 75/11/CIR Agcom Delibera n. 152/11/CIR Agcom Delibera n. 32/12/CIR. E' pertanto corretto a tale proposito, quanto rileva l'operatore secondo il quale "La fatturazione successiva alla disdetta non comporta il diritto all'indennizzo bensì solo all'eventuale storno o rimborso delle somme contestate". Appare, in ogni caso, singolare il comportamento dell'operatore che, non ha provveduto a depositare in atti la situazione contabile facente capo all'utente e dalla quale potesse emergere l'effettiva

sussistenza di un debito a carico dello stesso, ignorando ogni diffida ricevuta e provvedendo persino ad incaricare la società Europafactor per il recupero dei crediti vantati. Come già sopra evidenziato, l'istante, innanzi a siffatto stato di cose, in data 6.6.20, presentava formale denuncia presso il Comando dei Carabinieri, i quali, dopo aver effettuato tutte le verifiche del caso e dopo aver constatato la fondatezza di quanto denunciato, trasmettevano gli atti alla Procura della Repubblica di competenza. A detta denuncia, su iniziativa della Sig.ra Ridolfi, seguivano anche: un'ulteriore diffida, in data 8.6.20, diretta stavolta alla società Europafactor perché si astenesse dal procedere con illegittime azioni di recupero e, in data 22.6.20, l'invio di un plico raccomandato, contenente tutta la documentazione prodotta anche nel presente procedimento, regolarmente ricevuto da Tim S.p.a. in data 26.6.20. Per l'effetto, ciò considerato, si ritengono non dovute tutte le fatture emesse nelle more della cessazione amministrativa della linea ad opera della Tim S.p.a., nonché, nelle more del giudizio instaurato innanzi al Corecom su iniziativa della Sig.ra Ridolfi e così, considerate le fatture prodotte in atti, l'operatore sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria dell'istante e/o ad annullare, le seguenti fatture: settembre 2019 per € 63,74, febbraio 2020 per € 56,66, maggio 2021 per € 94,90, luglio 2022 per € 42,79, agosto 2022 per € 23,27, settembre 2022 per € 28,27, 16.10.22 per € 4,81, 19.10.22 per € 72,22, novembre 2022 per € 9,21. Dovrà pertanto, essere stornato l'importo complessivo di € 395,87, oltre che annullata qualsiasi altra fattura eventualmente emessa, successivamente all'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente. 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 la loro compensazione.

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 **M. C. Rxxx** nei confronti della società Tim S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore della stessa l'indennizzo complessivo di € 4.957,50 per l'avvenuta cessazione amministrativa della linea telefonica, nonché l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami. Il gestore è, altresì, tenuto allo storno dalla posizione debitoria dell'istante dell'importo di € 395,87, corrispondente alle fatture emesse, sia in pendenza del giudizio innanzi al Corecom, che successivamente all'esercizio da parte dell'istante del diritto di recesso, e/o all'annullamento delle eventuali fatture sino ad oggi emesse dall'operatore.



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, 24/11/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini