

DELIBERA N. 49

**FIGURELLA XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/158153/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 26/02/2020;

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di FIGURELLA XXX del 01/08/2019 acquisita con protocollo n. 0343252 del 01/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta l'asserita reiterata sospensione amministrativa dell'utenza XXX8435 senza che ve ne fossero i presupposti e l'illegittimo addebito di profili e servizi non richiesti. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” Illecite sospensioni senza preavviso da luglio 2018 a settembre 2018 / novembre 2018 febbraio 2019-marzo 2019.

Il gestore nonostante delibera Corecom Abruzzo del 12/09/2018 Gu14 n. 80/18 continua a tutt'oggi imperterrito a fatturare servizi e profili non dovuti. L'istante da aprile 2017 paga bollettini in quota parte sul totale delle fatturazioni emesse indebitamente dal gestore; gli stessi pagamenti sono comprensivi dei canoni di abbonamenti, al netto delle rate TV non dovute.

Ancora da luglio 2018 subisce periodiche illecite sospensioni amministrative per un totale complessivo di oltre 30 gg, finanche a febbraio 2019/marzo 2019. Da ultimo 12/03/2019: isolamento totale linea servizio voce e adsl. Inutili i reclami. Anche ad Aprile 2019 subiva ennesima interruzione poi risoltasi.”

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 2) Indennizzo per la sospensione dei servizi voce e ADSL senza preavviso dal 21 luglio 2018 ad aprile 2019;
- 3) Indennizzo per servizi e profili tariffari non richiesti dal 21 luglio 2018 ad aprile 2019;
- 4) Rimborso costi e storno;
- 5) Rimborso spese di procedura.

Allega: Verbale di mancato accordo del 30/05/2019; Certificato di stato di famiglia e certificato di morte di XXX Vincenzo; Delibera di definizione n° 57/18 della

controversia Fiorella XXX/Telecom di cui al proc. GU14 n° 80/2018; ricevute restituzione TV samsung; diffida di conformità della cosa venduta del 20/04/2017; istanza di conciliazione e richiesta di provvedimento di urgenza del 31/10/2017; fattura Telecom relativa al conto 1/18; solleciti di pagamento del 26/09/2017 e del 23/08/2017; copia pagamento tramite bollettino di euro 47,87 del 31/08/2017; Fattura Telecom del luglio 2017 di euro 95,57; sollecito di pagamento del 22/02/2019 di euro 602,75; nota Telecom del 16/01/2019; nota Telecom del 10/01/2019 relativa alla trasmissione del duplicato fattura di novembre 2018 di euro 528,14; fatture Telecom di settembre e ottobre 2017 e settembre 2018; copia pagamenti tramite bollettino di 101,17, di euro 89,47 e di euro 52,03; nota Telecom in risposta alla richiesta di rateizzazione del 31/05/2019; elenco delle segnalazioni con i relativi codici; Schermata cellulare dal contenuto non chiaro; Prove di consegna raccomandata.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate.

In particolare nella memoria difensiva ha precisato che:” Ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM – in particolare, l'addebito di costi asseritamente non dovuti e le sospensioni asseritamente illegittime – appare totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento.

La Sig.ra XXX non solo non ha prodotto copia del contratto stipulato con TIM dalla quale dovrebbero desumersi i costi per servizi non richiesti, ma neppure ha allegato i reclami con i quali avrebbe contestato le asseritamente illegittime sospensioni e i servizi di cui sopra. In primo luogo va evidenziato che ogni eventuale indennizzo richiesto ai sensi degli artt. 6, 8, 9 e 11, non può prescindere dalla presentazione di un reclamo formale, così come previsto dall'art. 13 delibera 347/18/CONS, requisito che non trova riscontro all'interno del fascicolo documentale.

Da ciò ne viene che, anche nella denegata ipotesi in cui gli addebiti qui sollevati nei confronti di TIM dovessero essere ritenuti fondati, non sarebbe possibile effettuare la liquidazione di alcun indennizzo, non avendo controparte provato di aver trasmesso alcun reclamo all'esponente società.

In ogni caso, nella denegata ipotesi in cui codesto Corecom non ritenesse di accogliere la ricostruzione di cui sopra, si ritiene di precisare quanto segue. Sul preteso addebito di costi non dovuti Da quanto risulta all'interno dei sistemi di TIM, l'istanza di controparte sembrerebbe vertere sull'asserito addebito delle rate per la consegna di un apparato televisivo, per la quale il Corecom ha già emesso una delibera in data 11 settembre 2018 (Doc. 1).

Con tale decisione, il Corecom aveva stabilito che TIM avrebbe dovuto, inter alia, provvedere a stornare/rimborsare le rate afferenti la vendita del televisore, a condizione che l'istante avesse provveduto alla restituzione del bene difforme entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento.

Sicché, TIM provvedeva a emettere note di credito a storno che tuttavia venivano annullate in quanto l'apparato è stato restituito in ritardo rispetto a quanto previsto dalla sopraindicata decisione.

Il televisore è stato infatti riconsegnato ben dopo la data del 12 ottobre 2018, data ultima di restituzione del prodotto come da deliberazione 57/18 dell'11 settembre 2018 (cfr. Doc. 2). Ne consegue la correttezza degli addebiti effettuati da TIM.

Sulla sospensione amministrativa dell'utenza

Quanto alla pretesa sospensione amministrativa dell'utenza, si specifica che essa è stata del tutto legittima in quanto preceduta da regolari e tempestivi solleciti (Docc. 3 – 9).

Ad ogni buon conto, si precisa che le sospensioni sono avvenute per un totale di 13 giorni e non già per il periodo indicato da controparte.

Sulla pretesa mancata risposta a reclami Quanto alla pretesa mancata risposta a reclami, giova ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore, allegando copia (se scritto) ovvero indicando la data e il numero identificativo dello stesso (se orale), non essendo all'uopo sufficiente un'indicazione generica priva di "oggettivi elementi anche temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema" (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). Sulla richiesta di rifusione delle spese di procedura.

L'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può quindi essere sufficiente una generica richiesta per ritenere "giustificata" la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondato in fatto e in diritto.

Allega: Deliberazione Corecom n° 57/48 di cui al GU14 80/18; griglia restituzione apparato; solleciti di pagamento del 14/08/2018, del 12/12/2018, del 22/02/2019, del 15/03/2019, del 12/07/2019, del 03/08/2019, del 01/10/2019.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita reiterata sospensione amministrativa dell'utenza 0863.888435 senza che ve ne fossero i presupposti dal 21 luglio 2018 ad aprile 2019. Contesta inoltre l'asserito illegittimo addebito di servizi/profili tariffari non richiesti e la mancata risposta ai reclami.

Di converso Telecom afferma che la sospensione dei servizi si sarebbe verificata per un periodo minore di 13 gg. e che sarebbe stata legittimamente attivata, in quanto preceduta da regolari e tempestivi solleciti, come si evince chiaramente dalla documentazione depositata.

Precisa, inoltre, che la sospensione è scaturita principalmente dalla mancata restituzione del televisore entro i termini stabiliti dal precedente provvedimento Corecom nel quale era stato stabilito quale termine massimo la data del 12/10/2018, tant'è che le note di credito emesse per lo storno delle rate relative al bene venivano annullate.

Per quanto concerne la problematica riferita all'asserita illegittima sospensione della linea XXX8435 dal 21 luglio 2018 ad aprile 2019, si osserva preliminarmente che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 203/18/CONS, s. m. e i..

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: “1. Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.”

Dalla documentazione in atti emerge innanzitutto che l’istante ha provveduto alla restituzione del televisore in data 10/10/2018, come si evince dalla copia rilasciata al mittente dal corriere espresso BRT, quindi entro il termine del 12/10/2018, così come previsto nel provvedimento di definizione citato. Risulta inoltre che l’istante ha presentato al Corecom le seguenti istanze di provvedimento di urgenza:

1) Istanza del 01/08/2018 conclusosi con rinuncia dell’istante in data 06/08/2018 per avvenuto ripristino dei servizi;

2) Istanza del 15/03/2019 conclusosi con un provvedimento di archiviazione in quanto l’istante in data 18/03/2019 comunicava l’avvenuto ripristino dei servizi;

3) Istanza del 09/04/2019 con un provvedimento di archiviazione sulla base della comunicazione del gestore in data 16/04/2019 di ripristino della linea.

In data 07/08/2019 veniva richiesto all’istante di integrare il fascicolo documentale con l’allegazione: del contratto da cui poter evincere il profilo tariffario pattuito, dei reclami trasmessi all’operatore per segnalare i disservizi lamentati e dell’elenco analitico delle voci di costo ritenute indebite e relativa quantificazione complessiva. A seguito di tale richiesta l’istante depositava l’elenco delle segnalazioni effettuate al gestore con l’indicazione della data e del relativo codice.

Da tale documento si evince che la prima segnalazione riferita al contestato periodo luglio 2018 – aprile 2019 è stata effettuata dall’istante in data 25/07/2018 alle ore 12.00 e contrassegnata dal codice n° 27997902113, ulteriori segnalazioni fanno

riferimento al 14/02/2019, con codice segnalazione 3-33057145252 ed al 21/02/2018, con codice operatore CO967.

Risulta, peraltro, che l'istante ha provveduto, nelle more della conclusione del procedimento GU14 80/18, ad effettuare il pagamento parziale delle fatture emesse detraendo l'importo riferito alle rate medesime.

Da quanto dedotto ne consegue che l'operatore prima di procedere alla sospensione dei servizi avrebbe dovuto accertarsi dell'effettiva spedizione del televisore entro la data prevista nel procedimento di definizione n° 80/18.

Va, peraltro, aggiunto che la sospensione non poteva essere legittimamente eseguita in quanto a luglio 2018 era ancora in itinere il procedimento in parola, che aveva per l'appunto per oggetto la contestazione dell'addebito delle rate per difformità del bene consegnato.

Viceversa, l'operatore noncurante dei pagamenti parziali effettuati dall'istante, né del procedimento di definizione in corso, procedeva a sospendere i servizi trasmettendo solleciti di pagamento, addirittura anche in data successiva all'effettiva ricezione del televisore.

Al riguardo si rammenta che l'articolo 7, comma 2 dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS prevede che: "l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione". E' evidente che, nel caso di specie, il comportamento assunto da Telecom non è stato rispettoso dei principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto ed impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione, pertanto le sospensioni dei servizi voce e ADSL poste in essere non possono che essere ritenute illegittime.

All'istante va di conseguenza riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i. così calcolato: euro 5,00 per ogni servizio principale (Voce e Adsl) * 47 gg. dal

27/07/2018 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto ripristinare i servizi decurtate le 24 ore dalla segnalazione effettuata il 25/07/2018) al 06/08/2018 – dal 16/02/2018 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto ripristinare i servizi decurtate le 24 ore dalla segnalazione effettuata il 14/02/2019) al 18/03/2018 – dal 09/04/2018 al 16/04/2019, per un totale complessivo di euro 470,00.

Per le medesime ragioni Telecom dovrà provvedere a rimborsare e o stornare la quota parte delle fatture emesse durante i periodi suddetti.

Relativamente alla domanda di cui al punto iii) volta al riconoscimento di un indennizzo per profili tariffari non richiesti si precisa che il Responsabile del procedimento provvedeva in data 07/08/2019 a richiedere una integrazione documentale volta ad acquisire in particolare copia del contratto da cui poter evincere il profilo tariffario sottoscritto e l'elenco analitico delle voci di costo ritenute indebite e relativa quantificazione complessiva.

A tale specifica richiesta l'istante non provvedeva ad integrare il fascicolo, pertanto la domanda non può in nessun modo essere accolta attesa la totale mancanza di elementi utili per la sua definizione.

Per le medesime motivazione non può essere accolta anche la domanda di cui al punto vi), volta al rimborso/storno delle fatture, in quanto non avendo potuto verificare le effettive voci relative ad addebiti per profili tariffari non richiesti, non è stato assolutamente possibile determinare l'esatto ammontare delle somme da stornare o rimborsare.

In ordine, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. • Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza dalla Sig.ra Fiorella XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. nei termini sopra evidenziati;

- La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, la somma la somma pari ad euro 470,00 (quattrocentosettanta/00), per la sospensione dei servizi voce e dati, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, comma 1 di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. per le ragioni sopra evidenziate;

- La società Telecom è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso della quota parte delle fatture pagate emesse in costanza di sospensione per i periodi dal 27/07/2018 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto ripristinare i servizi decurtate le 24 ore dalla segnalazione effettuata il 25/07/2018) al 06/08/2018, dal 16/02/2018 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto ripristinare i servizi decurtate le 24 ore dalla segnalazione effettuata il 14/02/2019) al 18/03/2018 – dal 09/04/2018 al 16/04/2019, per le ragioni sopra evidenziate.

2. Il gestore è tenuto, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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.

L'Aquila 26 febbraio 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.