

DELIBERA N. 33/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE), WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/431763/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 08/06/2021 acquisita con protocollo n. 0258139 del 08/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizio di telefonia fissa, tramite il proprio legale rappresenta quanto segue: "Il mio assistito mi riferisce di essere avvenuto a conoscenza in data 18.2.2021, per tramite dei propri fornitori, che l'utenza telefonica della propria ditta risultava disabilitata/inesistente, arrecando di conseguenza un gravissimo pregiudizio all'attività d'impresa del Sig. *****. Ad ogni buon conto, il mio assistito chiamava prontamente il Servizio Clienti di questa Spett. Società di Telecomunicazioni, da cui apprendeva che la disattivazione della propria utenza telefonica, che non è mai stata oggetto di alcuna comunicazione preventiva era stata causata da una fattura insoluta di € 89,67=, di cui si allega la relativa ricevuta di pagamento, oltre a trasmettere la richiesta di riattivazione dell'utenza telefonica, a Voi già trasmessa a mezzo pec il 18.2.2021." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Fornire riscontro alla presente; II. immediata riattivazione della linea telefonica fissa n. 080/5*****57, per il traffico voce in entrata e in uscita; III. indicare la data da quando è stata unilateralmente e mai comunicata la disabilitazione dell'utenza telefonica fissa n. 080/5*****57, trasmettere sempre entro il succitato termine di 10 giorni, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi a mezzo di assegno circolare da inviare presso il domicilio eletto la somma che sin d'ora si quantifica prudentemente in € 2.250,00=.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND TRE S.p.A. nella propria memoria rappresenta quanto segue: "In data 13/07/2018, a seguito di richiesta dell'istante (All.1) veniva attivata l'utenza n. 057*****57. Nel 2020, stante il mancato pagamento delle fatture, la convenuta iniziava ad inviare una serie di solleciti di pagamento. In costanza del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava, nonostante i ripetuti solleciti di pagamento, dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, la convenuta provvedeva legittimamente, sempre previa comunicazione all'istante, dapprima alla sospensione per morosità in data 27 Gennaio, l'istante poteva soltanto ricevere ma non poteva effettuare alcun tipo di chiamata e non poteva utilizzare il servizio adsl, successivamente alla disattivazione della stessa che avveniva in data 16/02/2021. Successivamente alla disattivazione dell'utenza, in data 18/02/2021, l'istante effettuava il pagamento dell'ennesima fattura pagata in ritardo come da schermata sotto riportata, lasciando insolute le fatture successive. L'insoluto ad oggi presente infatti è di € 271,38. In data 22/02/2021 l'istante istruiva Gu5 nei confronti di WindTre. La convenuta provvedeva a comunicare la disattivazione avvenuta e informava l'istante che per la riattribuzione della numerazione, non essendo più, la stessa, tecnicamente riattivabile sui sistemi WindTre,

avrebbe potuto chiedere a Tim. L'udienza di conciliazione del 07/06/2021 si concludeva con un mancato accordo con WindTre e con una rinuncia al prosieguo del procedimento nei confronti di Tim SpA. Preme evidenziare sin da subito che la convenuta, in ragione del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava nonostante tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, provvedeva legittimamente alla sospensione per morosità della linea come previsto ex art. 5.5 delle Condizioni Generali di Contratto rubricato Mancato pagamento delle fatture: "Nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il Servizio previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato per più Servizi, la sospensione si applicherà a tutti quelli fatturati congiuntamente. Wind provvederà a riattivare il Servizio entro le 48 (quarantotto ore) successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento dopo la sospensione del Servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il Contratto, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente". L'intervallo di tempo tra la sospensione e la disattivazione serve appunto a dare contezza all'utente, in maniera fattuale e in aggiunta alle relative comunicazioni, che la linea non è più funzionante per motivi amministrativi, in modo che abbia il tempo e la possibilità di sanare lo stato di insolvenza, prima che la linea venga definitivamente cessata. La disattivazione giunge infatti solo laddove non vi sia né il pagamento dell'insoluto né una contestazione sulle fatture che quell'insoluto hanno determinato. Pare dunque ragionevole ma soprattutto lecito che la Scrivente ponesse in essere tutte le azioni volte a tutelare la propria posizione contrattuale stante l'inadempimento dell'istante e l'assenza di reclami! A sostegno di quanto evidenziato, in una recente DETERMINA DIRETTORIALE n. 25 del 11/06/2019 si legge "La sospensione amministrativa e la conseguente cessazione del servizio sono intervenute in conformità alle Condizioni di Contratto che disciplinano il servizio fornito dall'odierna convenuta. Tali condizioni prevedono, in conformità alle indicazioni dell'Autorità, che, tanto la sospensione per insoluti, quanto la cessazione dell'erogazione del servizio, debbano avvenire previa comunicazione all'utente... Il comportamento tenuto dal gestore, valutato sulla base degli esiti dell'istruttoria, non si configura quale inadempimento e, pertanto, non pone in capo all'utente il diritto alla corresponsione degli indennizzi richiesti, in merito alla cessazione del servizio voce e adsl. In particolare, la documentazione in atti e le dichiarazioni rese non chiariscono il motivo del mancato pagamento integrale delle fatture, né, tantomeno, emergono evidenze di contestazioni. La parte istante, peraltro, avrebbe potuto e dovuto pagare quantomeno le somme non controverse e procedere alla contestazione delle restanti. L'utente non aveva difatti mai contestato alcuna fattura o reclamato disservizi tali da giustificare l'interruzione dei pagamenti; è evidente che i ritardi nei pagamenti non sono da imputare a possibili disservizi o reclami ma, semplicemente, ad un suo comportamento non conforme alle condizioni contrattuali, in base alle quali avrebbe dovuto pagare le fatture nei tempi prescritti, salva la possibilità di presentare reclamo, pena la sospensione amministrativa del servizio. La perdita della numerazione non può di conseguenza essere ascritta a Wind Tre, perché la cessazione della numerazione non è stata arbitraria ma frutto di una morosità conclamata e comunicata all'istante che di contro

assumeva un comportamento lascivo e reiterato nel ritardo dei pagamenti (come da schermata sopra riportata). Ciò senza tener conto del fatto che gli utenti hanno sempre la possibilità di verificare i dettagli delle fatture dall'Area Clienti consultabile dal sito di Wind Tre o, in aggiunta, di ricevere i conti telefonici via posta elettronica tramite il servizio gratuito E-conto che, nel caso di specie, risultava regolarmente attivo. [...]. Il cliente nè presentava reclamo né pagava, in toto o in parte, le fatture. Reclamava solo a cessazione avvenuta in costanza della presentazione dell'istanza! [...]". In ragione di quanto sopra esposto, la società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

L'operatore TIM S.p.A. non ha presentato memorie difensive e ha chiesto l'estromissione dal presente procedimento, stante quanto indicato nel verbale di udienza di conciliazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, preso atto del verbale di udienza di discussione del 10.11.2021 che a sua volta richiama il verbale relativo al procedimento UG/397169/2021 in cui si rappresenta che: "La parte istante dichiara di rinunciare al prosieguo del procedimento nei confronti di Tim S.p.A, nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia", si dispone l'estromissione di TIM S.p.A. dal presente procedimento di definizione. Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Le richieste sub I) e sub II) non possono essere accolte in quanto esulano dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS. Con riferimento alla richiesta sub III) si osserva quanto segue. Parte istante lamenta la sospensione amministrativa del servizio e successiva cessazione dell'utenza oggetto di contestazione, dichiarando di averne avuto conoscenza in data 18.02.2021. Dalla documentazione acquisita agli atti risulta che, in pari data, l'istante ha comunicato via mail di aver provveduto al pagamento della fattura n. FT2020T001103812 di euro 89,67, recante data di scadenza 21.12.2020 e ha diffidato il gestore alla riattivazione della linea. Inoltre l'istante, in data 22.02.2021, ha presentato contestualmente istanza di conciliazione e istanza GU5. Il procedimento di urgenza si è concluso con provvedimento di archiviazione emanato da questo Corecom in data 03.03.2021, a seguito della dichiarazione del gestore di avvenuta sospensione dell'utenza per morosità in data 27.01.2021 nonché successiva cessazione in data 16.02.2021. In tale circostanza, l'operatore ha altresì evidenziato che, trattandosi nel caso di specie di numerazione Donor TIM, l'istante avrebbe potuto richiederne la riattribuzione al gestore

TIM. Di converso, il convenuto operatore ha eccepito il reiterato mancato pagamento di fatture a decorrere dal 2020 e, a sostegno della propria posizione, ha fornito evidenza di schermate di sistema da cui risultano riferimenti a vari solleciti di pagamento a decorrere dal 24.03.2020. Inoltre il medesimo gestore ha eccepito di aver inviato il preavviso, fornendo evidenza di un codice di invio di raccomandata “consegnata con palmare” in data 10.12.2020. Ciò premesso, si osserva che nel caso di specie, non v’è evidenza nel fascicolo documentale di contestazioni in ordine ad eventuali disservizi o a indebita fatturazione né di documentazione a comprova dell’effettivo regolare pagamento quale corrispettivo del servizio reso dal gestore. Sulla base delle osservazioni innanzi esposte, la documentazione acquisita agli atti non appare sufficientemente idonea a fondare e a circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'*an*, al *quomodo*, sia al *quantum debeatur*. Con riferimento all’onere probatorio gravante sull’istante, l’Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che “qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda” (Del. 3/11/CIR). Alla luce di quanto sopra rappresentato, la richiesta in esame non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. In relazione alla presente controversia, nei confronti di TIM S.p.A. si dispone l’estromissione del medesimo gestore dal procedimento di definizione.
2. Con riferimento alla presente controversia nei confronti di WIND TRE S.p.A., l’istanza formulata dall’utente non può essere accolta.
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.

Bari, 28 marzo 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco