

DELIBERA N. 8

**GIULIANO XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/103830/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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 GIULIANO XXX del 28/03/2019 acquisita con protocollo n. 0137137 del 28/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta l'asserita reiterata sospensione amministrativa dell'utenza XXX2544 senza che ve ne fossero i presupposti e la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta effettuata per l'utenza XXX1253. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” l'istante a seguito di contestati aumenti unilaterali senza preavviso sul numero XXX2544 richiede a mezzo raccomandata a/r recesso contrattuale per giusta causa a luglio 2017 . Contestualmente dal centro pelino in Avezzano (AQ) - centro Tim attiva nuova numerazione fissa e nuova promo con n. XXX1253 prima fattura luglio 2017. Da ottobre 2017-novembre-dicembre 2017 subisce sulla nuova numerazione improvvise e reiterate sospensioni amministrative per un tot. di circa 12 giorni, causa pseudo insoluti su vecchia numerazione. Con reclami call center avviene il solito ripristino di linea. Ancora a febbraio 2018, a seguito di ennesima sospensione amministrativa senza preavviso espleta formale contestazione scritta a TIM, disconoscendo nuovamente le fatture su vecchia numerazione disdetta. Ancora ad agosto 2018 Tim isola la nuova linea senza preavviso. Inutili i reclami. Ad oggi il gestore dichiara di aver ripristinato il servizio voce e adsl al 25 settembre 2018; in realtà l'isolamento persiste. ancora dal 6 agosto 2018 in maniera continuata. Inutili le richieste di assistenza, i reset da sistema e i reclami call center.” In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami; ii) Indennizzo per la sospensione della linea senza preavviso da ottobre 2017 ad agosto 2018 e da settembre 2018 ad ottobre 2018; iii) Indennizzo per servizi tariffari non richiesti relativamente alla numerazione XXX1253; iv) Storno fatturazione indebita luglio 2018; Allega: Verbale di mancato accordo del 12/02/2019; Fattura di euro 276,42 relativa alla linea XXX1253; ricevuta di pagamento parziale di euro 33,51 relativo alla fattura di euro 276,42.

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:” Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. La pressoché totale assenza di supporto documentale lede il diritto di difesa dell'esponente società – impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse – e si pone, inoltre, in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Co.re.com. – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). In merito alle avverse contestazioni, giova evidenziare che contrariamente a quanto apoditticamente dedotto e non provato da controparte, non risultano pervenute a TIM richieste di cessazione della linea n. XXX2544 antecedenti al

20 febbraio 2018, peraltro tempestivamente espletata dall'esponente società il successivo 27 febbraio. Tutti gli importi addebitati risultano pertanto integralmente dovuti e correttamente riaddebitati sulla fattura Giugno 2018 relativa alla linea n. XXX1253, anch'essa intestata al Sig. XXX. Invero, tale riaddebito – lungi dall'integrare, come affermato dall'istante, "servizi e profili tariffari non richiesti" – rappresenta un meccanismo totalmente legittimo in quanto previsto da apposita previsione contrattuale. L'art. 19 delle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico prevede infatti espressamente che, ferma restando l'applicazione delle indennità per ritardato pagamento, "al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente intestatario di più contratti autorizza TIM a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto" (Doc. 1). Ciò è avvenuto, peraltro, contrariamente a quanto dedotto dal Sig. XXX, previo invio di apposita comunicazione, nella quale veniva indicato che "in assenza del pagamento, come previsto dall'articolo "Indennità di pagamento delle Condizioni Generali di Abbonamento", provvederemo a riaddebitare la somma sulla fattura della linea telefonica n° XXX1253, a lei intestata"). Con specifico riguardo poi alla sospensione amministrativa della linea n. XXX1253, giova rilevare che, nonostante la comunicazione inviata a controparte e la totale legittimità degli importi addebitati, il Sig. XXX non ha provveduto al saldo non solo della fattura contenente il riaddebito ma anche delle fatture successive relative alla linea telefonica n. XXX1253. Pertanto TIM, del tutto legittimamente, e previo invio di numerosi solleciti di pagamento (Docc. 3-7) procedeva alla sospensione della predetta linea n. XXX1253, ai sensi dell'art. 20 delle sopra citate Condizioni Generali ("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 secondo quanto disposto nei successivi commi"). È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti. Da ultimo, con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta a reclami, giova evidenziare che l'istante non ha dimostrato di aver effettivamente e validamente trasmesso alcun reclamo all'operatore, come invece richiesto, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo. Allega: Condizioni generali di contratto; Preavviso di riaddebito del 22/04/2018; Sollecito di pagamento del 26/06/2018; Sollecito di pagamento del 07/08/2018; Sollecito di pagamento del 28/09/2018; Sollecito di pagamento del 04/01/2019; sollecito di pagamento del 19/03/2019.

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 XXX1253 senza che ve ne fossero i presupposti e la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta effettuata per l'utenza XXX2544. Per quanto concerne la problematica riferita all'asserita illegittima sospensione della

linea XXX1253 nei periodi da ottobre 2017 ad agosto 2018 e da settembre 2018 ad ottobre 2018, 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 353/19/CONS. 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." Nella fattispecie in esame l'utente asserisce di aver subito la sospensione della propria linea XXX2544 senza preavviso da agosto 2018. Asserisce inoltre che tale sospensione sarebbe illegittima in quanto effettuata sulla base di insoluto riferito ad altra numerazione. Di converso l'operatore deposita: il preavviso di riaddebito del 22/04/2018 riferito al mancato pagamento delle fatture di Ott. 2017, Nov. 2017 e Dic. 2018 relative alla linea XXX2544, il sollecito di pagamento del 26/06/2018 relativo al mancato pagamento della fattura di maggio 2018 afferente la linea XXX1253, il sollecito di pagamento del 07/08/2018 relativo al mancato pagamento della fattura di giugno 2018 afferente la linea XXX1253, il sollecito di pagamento del 28/09/2018 di euro 276,42 riferito alla linea XXX1253, il sollecito di pagamento del 04/01/2019 di euro 32,92 riferito alla linea XXX1253 e da ultimo il sollecito di pagamento di euro 34,50 riferito alla linea XXX1253. Dalla documentazione in atti emerge che relativamente all'utenza sospesa vi erano fatture insolute per le quali non risultano contestazioni sporte e rispetto alle quali l'operatore ha inviato più solleciti di pagamento. Risulta, peraltro, acclarato che l'operazione di riaddebito effettuata da Telecom sulle fatture dell'utenza rimasta attiva dell'insoluto relativo all'utenza rispetto alla quale l'istante ha esercitato il diritto di recesso è del tutto legittima in quanto disciplinata dall'art. 19 delle condizioni generali di abbonamento. Si evidenzia, inoltre, che riguardo ai periodi di sospensione dedotti dall'istante (da ottobre 2017 ad agosto 2018 e da settembre 2018 ad ottobre 2018) nessun reclamo risulta essere stato documentato; risultano invece depositate presso il Corecom due richieste di provvedimento d'urgenza, l'una del 01/10/2018 e l'altra del 17/12/2018 entrambe riferite alla sospensione dei servizi dal 06/08/2018. Dalle considerazioni sin qui svolte ne consegue, pertanto, che nessuna responsabilità è addebitabile all'operatore convenuto in merito alla richiesta di cui al punto ii) in quanto lo stesso ha dato prova di aver

proceduto correttamente alla sospensione amministrativa dell'utenza a partire da agosto 2018. Poiché nessun reclamo è stato prodotto, la domanda di cui al punto i) non può che essere rigettata. Relativamente all'asserita ritardata disattivazione dell'utenza a seguito del recesso si precisa quanto di seguito. Dalla documentazione in atti non è stato possibile verificare la data effettiva in cui è stato esercitato il diritto di recesso e conseguentemente se la disattivazione sia avvenuta nei termini. L'operatore sul punto precisa che la richiesta di disdetta è stata effettuata in data 20 febbraio 2018, tempestivamente espletata il successivo 27 febbraio. Poiché tale affermazione risulta peraltro incontestata dall'istante, appare palese che nessuna responsabilità può essere addebitabile a Telecom riguardo all'asserita ritardata disattivazione dell'utenza. Per le ragioni suddette le richieste di cui ai punti iii) e iv) non possono in alcun modo essere accolte. Si aggiunga inoltre che la richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta non potrebbe comunque essere accordata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** 1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. Giuliano XXX nei confronti della società Telecom Italia, per le motivazioni espresse in premessa;
- 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



L'Aquila, lì 29/01/2020

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.