

DELIBERA N. 9

**XXX/ TIM SPA
(GU14/82219/2019)**

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 XXX del 12/02/2019 acquisita con protocollo n. 0059146 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta la difformità delle fatture emesse da Telecom rispetto al contratto sottoscritto. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” Scrivo in relazione alle Vostre pretese relative alle linee telefoniche fisse xxx3611 e xxx e mobile xxx per contestarvi, ancora una volta, l'inadempimento e l'esecuzione in male fede del contratto, l'arbitraria fatturazione, i gravi disservizi procurati e chiedervi, pertanto, non solo lo storno mediante note di credito delle Vostre fatture emesse per la linea xxxx3611 n. xxxx149245, n. xxxx198456, per la linea xxx3589 n. xxx9530- n. xxx8192 e n. xxx6720; nonché n. xxx6566 senza riferimento a specifica linea e quella della linea mobile xxx1650 n. xxx4612, ma anche il risarcimento dei danni conseguenti all'arbitraria, nè previamente comunicata, sospensione dei servizi telefonici, registratasi almeno dal 10.9.2018 al 26.9.2018 quanto alla linea xxx3611 (connettività e "voce") ed almeno dal 13.11.2018 a tutt'oggi quanto alla linea xxx3589 (fax). In fatto, occorre precisare che con il contratto iniziale avevo sottoscritto l'opzione di addebito diretto ricorrente delle fatture sul mio c/c bancario, tanto è vero che le fatture relative alla linea mobile sono state regolarmente addebitate. Al contrario - evidentemente per fatto e colpa di codesta TIM spa - non lo sono state le fatture relative alle linee fisse (inoltre, e senza ragione, separatamente emesse, forse al fine di lucrare i - ben- € 3,90 + Iva 22% per "servizio di produzione e spedizione fattura", inammissibile essendo un tale addebito giacché la fatturazione è un obbligo di Legge!); ciò mi ha costretto ad un enorme dispendio di tempo ed energie per controlli, bonifici, chiamate, ricezione ed esame solleciti di pagamento, più volte fatti erroneamente giacché i pagamenti erano stati fatti puntualmente alle scadenze. In questo quadro, con PEC in data 30.7.18 dovevo contestare le fatture n. xxx9245 (n. xxx3611) e n. xxx9530 (n. xxx3589) per i motivi ivi indicati (doc.1). In data 9.8.18 ricevevo la raccomandata a.r. 31.7.18 -che casualmente ricevevo in periodo di chiusura per ferie dello Studio - con la quale mi si comunicava la "risoluzione contrattuale" relativa alla linea xxxx589 (se non avessi pagato entro 10 gg. la somma di € 84,32, riferita alla scadenza del 13.6.18, CHE PERO' ERA STATA PUNTUALMENTE PAGATA CON BONIFICO BANCARIO); il 20, 21 e 22 agosto (ancora in periodo di ferie) mi venivano inviate mail di sollecito di pagamento delle fatture già contestate con la mia pec 30.7.18, che non aveva avuto risposta, sicché ero ancora una volta costretto a scrivere, pec 27.8.18 (doc.2) . Avendo intanto ricevuto (anche) comunicazioni di "modifica delle condizioni contrattuali" e non sopportando più una così farraginoso, arbitraria e fastidiosa esecuzione del contratto, ne approfittavo per recedere "senza penali nè costi di disattivazione ecc.", esercitando il detto recesso, per le linee xzxx3611 e xxx1650, con passaggio ad altro operatore mentre, per la linea xxx3589, chiedendone la "cessazione" (doc. 3, 4 e 5). Sennonché, dal 10.9.2018 notavo l'interruzione del servizio sulla linea xxx3611 che segnalavo prontamente, ricevendo, solo in data 4.10.18, la comunicazione (doc. 6) che precisava esser stato sospeso il servizio "per morosità" (!?!), sospensione che si protraeva fino al 26.9.2018, data in cui il nuovo operatore Wind Tre attivava il proprio servizio. Intanto ricevevo una telefonata da addetta TIM che, con riferimento alla linea xxx3589 mi proponeva di lasciare attiva per 12 mesi la linea (fax) senza alcun costo in addebito per me e con cessazione automatica alla sua scadenza: pur stupito, accettavo. Ma ora, da pochi giorni, ho ricevuto la lettera che fa riferimento a quel contratto telefonico, con condizioni

difformi da quelle comunicate nel detto contatto telefonico (non è totalmente gratuito il servizio -doc. 7-). Quel che è peggio, però, è che in data 9.11.18 venivano emesse due fatture (n. xxx6566 e n.xxx6720) che non rispecchiano affatto le condizioni sopra precisate e quella n.xxx6566 non è neppure riferita ad una specifica linea ed addebita voci di costo totalmente "inventate" e comunque non dovute, tra cui il Router Wi-fi (che mantengo a disposizione di TIM, non sapendo che farmene, nè avendo mai inteso acquistarlo) di cui chiedo l'immediato storno totale. Circa l'altra fattura (n.xxx6720), ribadito che non ho mai convenuto quanto alla comunicazione della TIM 19.10.18 ma solo assentito la permanenza del servizio fax senza costi per me e per 12 mesi, solo a tali condizioni avendo revocato il recesso, se ne deduce l'erroneità ed eccentricità; ma inoltre va qui denunciato il fatto, ancor più grave -anzi paradossale-, che dal 13 novembre ed a tutt'oggi non è più funzionante neppure la linea fax !! Quanto alla linea mobile vi è solo da dire che la fattura n. 7X04764612 emessa il 15.11.2018 addebita inammissibilmente costi arbitrari per cessazione per passaggio ad altro operatore. Da tutto quanto sopra emerge chiaramente la sussistenza di quanto contestato in apertura di questo scritto e, all'evidenza, che questo utente - uno studio legale, che utilizza la connettività INTERNET quale servizio indispensabile per l'esercizio della professione (processo civile telematico, posta elettronica e certificata, firma digitale, banche dati, ecc.) e il telefono quale mezzo altrettanto indispensabile per i contatti da parte dei clienti, tanto più "potenziali", e, per finire, il fax, soprattutto per comunicazioni con gli uffici giudiziari, comunicazioni anch'esse irrimediabilmente perdute- ha subito sicuri quanto ingenti, pur se non precisamente quantificabili, pregiudizi che gli devono essere risarciti. A questo fine si invia in copia la presente a codesto CORECOM (per i suoi fini istituzionali, con ogni riserva di tutte le azioni più opportune contro codesta TIM perché proceda al risarcimento dei danni subiti, oltreché allo storno delle fatture contestate." Nelle memorie di replica precisa ulteriormente che relativamente al profilo contrattuale inizialmente optava per "Tutto fibra" ma, vista la temporanea mancanza di disponibilità della suddetta tecnologia nella zona, Telecom imponeva la sottoscrizione del contratto afferente a diversa tecnologia con la promessa del passaggio in tempi strettissimi a quello richiesto inizialmente. Relativamente alla linea fax contesta gli addebiti in fattura afferenti il traffico in uscita verso numerazioni mobili essendo la linea adibita solo al servizio fax. Contesta altresì l'addebito di euro 100,00 per recesso anticipato in quanto l'esercizio di tale diritto è dipeso dalla non accettazione della modifica unilaterale di contratto previamente comunicata. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Storno fatture per complessivi euro 1.258,12; ii) Indennizzo per disservizi pari ad euro 2.500,00; Allega: Verbale di mancato accordo del 31/01/2019.

2. La posizione dell'operatore

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. Il Sig. xxx asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né

tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Con espresso riferimento alle fatture dedotte in questa sede, rispetto alle quali si lamenta l'arbitraria fatturazione, occorre innanzitutto evidenziare come parte istante non circoscriva né l'entità degli addebiti né le ragioni della relativa erroneità, con conseguente genericità ed indeterminazione delle contestazioni formulate in proposito. Ferma restando codesta considerazione di merito, le fatture nn. 8P00149245 e n. 8P00198456 relative alla linea n. xxx3611 sono conformi a quanto previsto nel contratto all'epoca vigente fra le parti, sottoscritto in data 7 novembre 2017 (Doc. 1), perché recanti gli importi corrispondenti ai canoni "Linea Valore+" e "Opzione tutti mobili Senza Limiti" ad essa collegata, "Tutto senza Limiti ADSL" nonché la quota di € 12,20 per vendita router (Docc. 2 - 3). Nella prima elencata è presente inoltre l'anticipo conversazioni, come previsto dall'art. 16 delle Condizioni generali di accesso al servizio telefonico di base (Doc. 4) attesa l'attivazione della linea n. xxx3611 in data 13 dicembre 2017. Per l'esattezza, la richiesta di rientro in TIM del 27 settembre 2017 prevedeva l'attivazione del profilo "Tuttofibra" ma, considerata la mancanza di disponibilità della tecnologia in zona, si optava per la sottoscrizione di un nuovo contratto con tecnologia ADSL in data 7 novembre 2017 (cfr. Doc. 1). Ad ulteriore fondamento della correttezza della condotta dell'operatore, si sottolinea come nessuna richiesta di domiciliazione bancaria veniva formulata all'epoca e, quindi, nessun addebito – in ogni caso insuscettibile di indennizzo - può essere mosso dal Sig. xxx al riguardo. Le fatture nn. 8P00149530, 8P00198192 e 8P00246720, relative alla linea n. xxx3589, sono altrettanto corrette e dovute nella loro interezza (Docc. 5 – 7). TIM ha infatti applicato il canone bimestrale di € 86,90 (o minor quota, nel caso in cui il periodo di fatturazione sia stato inferiore a 60 giorni), oltre al consumo del traffico in uscita verso numerazioni mobili, perché per l'utenza n. xxx3589 il Sig. xxx non richiedeva l'attivazione anche della specifica "Opzione tuttimobili Senza Limiti". Riguardo la fattura n.8P00246566 (Doc. 8) vale quanto segue. La linea n. xxx3611 cessava in data 7 ottobre 2018, prima della durata minima prevista, generando in fattura – oltre all'addebito dei canoni di abbonamento "Linea Valore+" e "Tutto Senza Limiti ADSL" - i seguenti costi: (a) cessazione anticipata linea di € 100,00, (b) disattivazione linea e servizio (€ 28,84), (c) recesso "Promo Valore" di € 100,00. In proposito, trova applicazione quanto previsto nell'art. 20 delle succitate Condizioni generali ("In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo indicato nel Profilo Commerciale, a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione") (cfr. Doc. 4), in combinato disposto con quanto previsto dal profilo commerciale "Linea Valore +", che qui si allega a titolo esemplificativo (Doc. 9) ("l'addebito di € 28,84 sarà applicato in credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante (cfr. Doc. 4 "Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom Italia, 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" e "Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom Italia può risolvere di diritto l'abbonamento, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa"). A seguito di ciò, infine, TIM informava il Sig. xxx del riaddebito degli importi insoluti sulle altre linee a sé intestate, come previsto dall'art. 18 delle succitate Condizioni generali ("Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom Italia il Cliente, intestatario di più contratti, autorizza Telecom Italia a rivalersi delle somme insolute relative al presente contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Cliente e Telecom Italia relativo ai servizi disciplinati dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di prodotti; a tal fine il Cliente acconsente altresì ad eventuali compensazioni da parte di Telecom Italia tra gli insoluti del Cliente di cui al presente contratto ed eventuali crediti del Cliente nei confronti di Telecom Italia relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente) (cfr. Doc. 4). Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché, nel merito, infondata in fatto e in diritto. Allega: 1. Contratto "Impresa Semplice" per le linee nn. xxx3611 e xxx3589 sottoscritto in data 7 novembre 2017; 2. Fattura n. 8P00149245 relativa alla linea n. xxx3611; 3. Fattura n. 8P00198456 relativa alla linea n. xxx3611; 4. Condizioni generali di accesso al servizio telefonico di base; 5. Fattura n. 8P00149530 relativa alla linea n. xxx3589; 6. Fattura n. 8P00198192 relativa alla linea n. xxx3589; 7. Fattura n. 8P00246720 relativa alla linea n. xxx3589. Fattura n.8P00246566 relativa alla linea n. xxx3611; 9. Profilo commerciale "Linea Valore +"; 10. Fattura n.7X04764612 relativa alla linea mobile n.xxx1650; 11. Condizioni Generali del Contratto Multibusiness; 12. Contratto "Impresa Semplice" per la linea mobile n. xxx1650 sottoscritto in data 27 settembre 2017; 13. Lettera di risposta inviata da TIM in data 13 gennaio 2018; 14. Lettera di risposta inviata da TIM in data 15 gennaio 2018; 15. Lettera di risposta inviata da TIM in data 26 marzo 2018; 16. Lettera di risposta inviata da TIM in data 9 maggio 2018; 17. Lettera di risposta inviata da TIM in data 2 ottobre 2018; 18. Lettera di risoluzione contrattuale inviata da TIM in data 31 luglio 2018.

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 la difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con Telecom. La controversia verte sull'asserita non debenza degli importi recati dalle fatture nn. 8P00149245 e 8P00198456, emesse con riferimento alla linea n. xxx3611, nn. 8P00149530, 8P00198192 e 8P00246720 emesse con riferimento alla linea n. xxx3589 nonché la fattura n. 8P00246566, priva di linea di riferimento e la fattura n. 7X04764612 recante costi di recesso della linea mobile n. xxx1650. L'istante deduce che dette fatture non sarebbero dovute atteso l'esercizio del diritto di recesso a seguito della modifica unilaterale del contratto. Aggiunge altresì di aver subito la sospensione amministrativa delle linee fisse dal 10 al 26 settembre 2018

quanto alla linea XXX3611 e dal 13 novembre 2018 sine die quanto alla linea n. XXX3589 (fax) – effettuata da TIM per pretesa morosità, inesistente. Infine, si contesta l'attivazione di un'offerta commerciale diversa da quella concordata con TIM per la linea fax n. XXX3589. Per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Deve preliminarmente precisarsi che la descrizione dei fatti poco chiara e talvolta generica, peraltro non supportata da nessuna documentazione, ha reso sicuramente difficile verificare quanto asserito dall'istante, soprattutto in merito alla difformità della fatturazione rispetto ai contratti sottoscritti. Dalla disamina della documentazione in atti si evince che l'istante ha sottoscritto un contratto con Telecom in data 07/11/2017 per le linee fisse, profilo tariffario Linea valore + Tutti mobili, offerta "Tutto senza limiti ADSL + router con l'opzione promo linea mobile. Le fatture relative a tale contratto recano addebiti conformi all'offerta sottoscritta con le relative opzioni ad essa collegate, pertanto gli addebiti devono ritenersi corretti e la contestazione di difformità rigettata. Lo stesso dicasi per gli importi addebitati in fattura per la spedizione della fattura atteso che dal contratto non c'è nessuna comunicazione in ordine all'addebito delle fatture sul c/c dell'istante. Pertanto, poiché nessuna responsabilità risulta ascrivibile a Telecom relativamente all'applicazione di un profilo tariffario difforme a quello sottoscritto, le richieste relative allo storno delle fatture ed al riconoscimento del relativo indennizzo non possono che essere rigettate. Relativamente ai contestati costi di recesso relativi alla risoluzione dei contratti afferenti le linee fisse e mobile che l'istante non ritiene legittimi, si esprimono le seguenti considerazioni. Innanzitutto non risulta provato né documentato che il recesso sia stato effettuato dall'istante in ragione della comunicazione delle modifiche unilaterali di contratto, vale a dire ai sensi e per gli effetti dell'art. 70 comma 4 del D.Lgs. 259/03 nel quale è stabilito che "Il contraente,

qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni.” Risulta invero che rapporto contrattuale sia stato concluso prima della sua naturale scadenza vale a dire prima dei 24 mesi. Al riguardo si precisa che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto “Bersani”) è sancito che “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.” Il comma 4 del medesimo articolo prevede poi che “L'Autorità' per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo”. Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati e l'Autorità è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Tanto è vero che la stessa Autorità, nel febbraio 2009, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri, conclusasi con la pubblicazione sul sito web dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre. Relativamente all'asserito illegittimo addebito dei costi di recesso effettuato ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si evidenzia che, nel caso di specie, dalla documentazione in atti non è in alcun modo rinvenibile né la comunicazione di recesso effettuata sulla base dell'avviso da parte dell'operatore convenuto di modifica unilaterale di contratto, né tale ultima comunicazione, con la conseguente impossibilità di poter accertare il diritto dell'istante di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza costi purché tale volontà fosse stata espressa entro il termine indicato nella comunicazione di modifica unilaterale di contratto. Pertanto appurato che il recesso è stato esercitato prima della scadenza naturale del contratto Telecom è legittimata ad addebitare i relativi costi così come previsto dalle condizioni generali di contratto. Quanto invece ai periodi di sospensione contestati preliminarmente si osserva 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 delle proprie linee senza preavviso nei periodi dal 10.9.2018 al 26.9.2018 quanto alla linea xxx3611 (connettività e voce) ed almeno dal 13.11.2018 a tutt’oggi quanto alla linea xxx3589. Dall’esame della documentazione in atti va rilevato che Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato che la linea xxx3611 è stata cessata per morosità in data 07/10/2018, fatto peraltro non contestato dall’istante. Relativamente invece alla linea xxx3589 risulta agli atti documentato che Telecom ha provveduto a trasmettere all’istante in data 31/07/2018 il preavviso di risoluzione contrattuale. Va aggiunto inoltre che relativamente all’interruzione della linea xxx3611 risulta che in data 26/09/2018 Telecom informava l’istante della sospensione del servizio per morosità. Ne consegue, pertanto, quanto all’asserita sospensione illegittima della linea xxx3589 che nessuna responsabilità può essere riconosciuta in capo all’operatore convenuto atteso che è stato dallo stesso provato di aver provveduto prima dell’interruzione ad informare l’istante. Quanto invece all’asserita illegittima sospensione della linea xxx3611, accertato, che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso, si ritiene dovuto all’odierno ricorrente il riconoscimento dell’indennizzo per indebita sospensione del servizio per il periodo dedotto dallo stesso per un totale di 16 gg.. Pertanto, alla luce di quanto sopra, l’operatore Telecom è tenuto a riconoscere in favore dell’istante un indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi fonia e dati per un totale di gg. 93 nei termini di cui al combinato disposto dell’art. 5 in base al quale è stabilito che in caso di sospensione o cessazione 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 ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione e dell’art. 13, comma 3, del regolamento allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per cui, trattandosi di utenza business l’indennizzo di cui al precedente art. 5 è computato in misura pari al doppio, per un importo complessivo di euro 480,00 (quattrocentottanta/00) (gg. 16*7,50*2*2). Per le medesime ragioni Telecom dovrà provvedere a stornare e non più esigere la fattura o parte della stessa riferita alla linea xxx3611, emessa durante il periodo di sospensione illegittima così come indicato dall’istante: dal 10.9.2018 al 26.9.2018. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 353/19/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. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata del Sig. xxx, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura ed a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo la fattura o parte della stessa riferita alla linea xxx3611, emessa durante il periodo di sospensione illegittima così come indicato dall'istante, dal 10.9.2018 al 26.9.2018, per le motivazioni espresse in premessa; 3. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante l'indennizzo di euro 480,00 (quattrocentottanta/00) ai sensi del combinato disposto degli artt. 5 e 13 del regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS 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, li 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.