



DELIBERA N. 58/2021

[REDACTED]  
(GU14/79910/2019)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/07/2021;

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 l’istanza di [REDACTED] del 06/02/2019 acquisita con protocollo n. 0051662 del 07/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

In data 28/09/2016 l’avvocato [REDACTED] sottoscriveva contratto TIM per la migrazione della numerazione fissa [REDACTED] da Vodafone. Di lì a poco, in data 24/10/2016, anche per il numero mobile [REDACTED] veniva richiesta migrazione in TIM, con sottoscrizione del relativo contratto multi business n. 88801141463. L’utente dichiara che: a) è sempre stato costretto ad evitare le telefonate da rete fissa verso mobili nel



periodo dall'attivazione del 27 ottobre 2016 al 4 giugno 2017, perché TIM provvedeva a fatturarle a pagamento e non gratuitamente come da sottoscrizione. L'offerta "Tuttimobili Senza limiti profilo Zero" tranne che nel breve periodo 21-30 novembre 2016 è stata attivata - dopo diverse sollecitazioni - solo a partire dal 4 giugno 2017; b) sulla seconda fattura relativa alla linea fissa n. [REDACTED], vengono addebitati 11,00 oltre IVA per "Spese di riattivazione collegamento", non dovute; c) su ogni bolletta viene fatturato al prezzo fuori mercato di euro 12,20 al bimestre (per 24 bimestralità) il modem router che nell'offerta commerciale sottoscritta era spacciato per gratuito; d) le suddette fatture non pervengono in forma cartacea come richiesto, provocando ripetute sospensioni dei servizi voce e dati per presunti mancati pagamenti (periodo marzo - aprile 2017 per circa due settimane); e) il 12 luglio 2017 i servizi voce e dati sono totalmente interrotti e tali restano fino al 17 luglio. f) Il 24 aprile 2018 senza alcun avviso la linea 0817872286 e la relativa connessione ADSL vengono improvvisamente cessate. Interpellato il servizio clienti 191, risultano non saldate le fatture relative al sesto bimestre 2017 ed al secondo bimestre 2018 (entrambe non pervenute come tante altre) e tali mancati pagamenti hanno determinato la cessazione. g) Il 27 aprile 2018 vengono saldate tutte le fatture insolute, per mezzo di pagamento tramite SISAL. h) Al 7 maggio 2018 l'istante ha lo studio completamente isolato e viene inviata domanda di conciliazione con relativo GU5. La lavorazione del provvedimento ex art. 5 genera l'ennesima incongruenza; TIM pur dovendo riattivare l'utente, emette fattura di "cessazione" n. 8T00396347 di euro 417,30 relativa al 4° bimestre 2018, comprendente i corrispettivi di recesso e tutte le restanti rate Modem (da 10 a 24) addebitate in unica soluzione e contemporaneamente fattura di attivazione n. 8T00397021, sempre relativa al 4° bimestre 2018 ove riprende assurdamente a fatturare dalla rata numero 1 lo stesso modem già in possesso del cliente e già addebitato in precedenza. La doppia fatturazione prosegue con i bimestri successivi. In attesa della conciliazione, la cui seduta si è svolta il 6 novembre 2018, a "soli" sei mesi dall'invio dell'istanza, l'avvocato Striano è stato nuovamente cessato il 3 settembre 2018 e per la riattivazione, avvenuta solo il successivo 4 ottobre, è stato necessario inviare ulteriore GU5. Per gran parte dei problemi che hanno afflitto il cliente, è stato proposto reclamo nelle più disparate modalità (191, fax, PEC); non risulta pervenuta alcuna risposta, se non una comunicazione del 6 giugno 2017 ove venivano restituiti i minimi importi relativi alle telefonate da fisso verso mobile (le stesse che l'utente non effettuava a piacere perché a pagamento). Ciò premesso, l'utente richiede: 1. L'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento, per le indebite sospensioni e cessazioni dei servizi voce e dati dei periodi marzo - aprile 2017 (14 giorni complessivi), dal 27 aprile 2018 al 22 maggio e dal 3 settembre al 4 ottobre 2018 per un totale di 75 giorni e 2.250 euro 2. L'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento per i malfunzionamenti totali voce e dati dal 12 al 17 luglio 2017, per un totale di 6 giorni, e 144 euro 3. L'indennizzo per la mancata attivazione del profilo tariffario "Tuttimobili Senza limiti profilo Zero" fino al massimo di 100 euro 4. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami fino al massimo di euro 300. 5. Il rimborso/storno relativo a tutte quote "vendita Router WIFI" riportate in fattura della numerazione fissa (euro 12,20 a periodo) per un totale da rimborsare di 122 euro e da stornare di 170,80 euro; 6. Il rimborso delle spese di spedizione delle fatture (3,90 euro oltre IVA), non avendo il cliente usufruito di nessuna consegna delle fatture cartacee, per



un totale di 15 fatture e 71,37 euro 7. Il rimborso delle quote in fatturazione relative alla variazione della periodicità mensile a quadri settimanale (mezza fattura bimestrale, circa 60 euro). 8. La pubblicazione, sulle fatture di rete fissa della partita IVA, onde consentire i corretti adempimenti fiscali. Precisiamo che il cliente ha un presunto insoluto di 997,45 relativamente alle otto fatture dei bimestri 3- 4-5-6/2018 ed 1/2019. In funzione di quanto già detto circa la doppia fatturazione relativa ai bimestri 4-5-6/2018 è però necessario ricalcolare tali fatture annullando i “doppioni”, diminuendo tale insoluto di circa 45,91 euro, e stornando gli ulteriori 170,80 relativi al router ... Pertanto il totale dovuto dal cliente a fronte dei – problematici – servizi forniti, dovrebbe essere pari a 780,74 euro da sottrarre ai 3.047,37 euro degli indennizzi di cui sopra.

## 2. La posizione dell'operatore

a) in merito agli addebiti contestati: l'operatore dichiara che: “I reclami sono stati tutti regolarmente riscontrati con accredito effettuato”. b) In merito alla sospensione del servizio: L'operatore dichiara che: “L'art. 20 delle C.G.A. rubricato ‘Sospensione per ritardo pagamento’ stabilisce che Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata”. c) In merito ai guasti: l'operatore dichiara che: “in merito al guasto lamentato a luglio 2017 si rileva che lo stesso risulta risolto nei tempi previsti dalla normativa vigente, pertanto non indennizzabile, e di ciò il cliente è stato informato con comunicazione scritta che si allega”. L'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito a tale disservizio. Infatti dalla documentazione in atti non si rileva la presenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi de quo.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte nei limiti di seguito precisati. Occorre precisare che la descrizione dei fatti è, seppure corposa, molto confusa, poco precisa e poco supportata da documenti probatori, pertanto tutte richieste di indennizzo di disservizi per i quali non sono state prodotte prove documentali non saranno tenute in considerazione. Il disservizio principale che viene lamentato si riferisce alla sospensione/cessazione del servizio avvenuta a causa di morosità. C'è da osservare che “è 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 (Agcom Delibera n. 7/10/CIR)”. Nel caso di specie, l'istante dichiara di aver subito sospensione per morosità dal marzo-aprile 2017 (per 14 giorni) ed una cessazione del servizio, sempre per morosità, dal 27 aprile al 22 maggio 2018 e dal 3 settembre al 4 ottobre 2018 (per complessivi 75 giorni), quest'ultime ripristinate a seguito di procedimento GU5. L'operatore presenta agli atti n° 3 solleciti di pagamento con preavviso di risoluzione contrattata in caso di mancato pagamento, il primo datato il 29/12/2017, il secondo il 29/09/2018 ed il terzo 23/01/19. Si evidenzia che l'operatore non ha provveduto ad inviare gli opportuni solleciti per tutte le fatture non pagate e l'utente si è visto cessare la linea



senza essere opportunamente preavvisato. Sull'argomento si riporta delibera n. 89 del 27 settembre 2017 del Corecom Abruzzo relativa al mancato ricevimento delle fatture e buona fede: "l'istante non può addurre, a giustificazione del mancato pagamento delle fatture, il fatto di non averle ricevute quando, a fronte di un servizio regolarmente e continuativamente fruito, si sia mai rivolto all'operatore lamentando il mancato recapito delle fatture e chiedendone quindi l'invio. Ricorre, in questo caso, l'applicazione dei generali principi civilistici di buona fede e correttezza di cui agli articoli 1375 e 1175 c.c. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, in particolare, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del 'neminem laedere', trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (Agcom, delibera n. 29/16/CIR). A seguito della su indicata delibera, si precisa che se da un lato il mancato ricevimento delle fatture non può essere addotto a giustificazione del loro mancato pagamento, dall'altro lato risultano illegittime la sospensione/cessazione del servizio se non adeguatamente preavvisate. Ciò permesso si accoglie parzialmente la richiesta di indennizzo di illegittima sospensione/cessazione del servizio dal 24/04/2018 al 05 maggio 2018 e dal 3 settembre 2018 al 4 ottobre 2018. In merito agli addebiti contestati, l'istante produce agli atti solo la copia della proposta di attivazione, sottoscritta il 28/09/2016, nella quale si chiede la portabilità del numero da altro operatore e l'attivazione in promozione della linea Business denominata "Tuttimobili" per la fonia e "Tutto senza limiti" per i dati. Nel documento allegato non sono dettagliate le condizioni contrattuali applicate. Vengono allegati agli atti, i reclami presentati e precisamente i fax, con relative ricevute di invio, del 17/05/2017 e del 12/07/2017. Nel primo reclamo viene comunicato all'Operatore la mancata ricezione delle fatture in formato cartaceo all'indirizzo indicato dall'istante nella proposta di attivazione servizi e la richiesta di rimborso dei costi di spedizioni delle fatture mai ricevute, nonché l'addebito di servizi non richiesti denominati "ricariche" e l'addebito delle telefonate verso i cellulari. Nel secondo reclamo viene comunicato il malfunzionamento della linea dati dal 12/07/2017. L'operatore, su questo argomento non ha prodotto documentazione e controdeduzioni, al netto di una risposta al reclamo del 12/07/2017 nella quale viene comunicato l'accredito di euro 1.65 + Iva per generici costi non dovuti. Pertanto, per l'addebito delle telefonate verso i cellulari si desume dalla documentazione agli atti che l'offerta sottoscritta dall'istante denominata "tuttimobili" prevedeva le chiamate gratis verso i cellulari. Purtuttavia, l'istante ha allegato la sola fattura n° 8T00132990 del 06/07/2017 nella quale sono riportati i costi delle telefonate ammontanti ad euro 0,83 + IVA e che sono stati già rimborsati dall'operatore. Si ritiene pertanto che l'istante non ha diritto ad alcun



indennizzo. Per quanto riguarda gli addebiti del costo spedizione delle fatture cartacee, l'istante ha comunicato nel reclamo del 17/05/2017 che non gli venivano recapitate le fatture all'indirizzo indicato nella proposta di attivazione servizi e l'operatore ha risposto con lettera del 15/09/2021 di aver provveduto a cambiare l'indirizzo di recapito, inoltre già nella lettera inviata il 02/08/2017 già riportava l'indirizzo e CAP corretto. Ciò premesso, il mancato recapito delle fatture non è imputabile all'operatore (non ci sarebbe in merito alcuna ragione plausibile al mancato invio) che ha dimostrato agli atti di aver indicato in fattura l'indirizzo corretto dell'istante e che la responsabilità ricade tutta sugli operatori postali. Pertanto non viene accolta la richiesta di rimborso. Per gli addebiti riferiti ai costi di riattivazione, si accoglie la richiesta dell'istante in quanto la cessazione del servizio avvenuta il 24/04/2017 non è legittima, pertanto vanno stornati gli importi ad essi riferenti. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non viene accolta in quanto l'operatore ha risposto ai reclami inoltrati dall'istante. Per le altre richieste di indennizzi si ritiene di non accoglierle in quanto non supportate da documentazione idonea;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'operatore TIM SpA (Kena mobile), per tutte le motivazioni in premessa, è tenuto a corrispondere entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto mediante bonifico sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale **la somma complessiva di € 1.740,00 (millesettecentoquaranta/00)**, quale indennizzo per la indebita sospensione della linea voce + dati calcolati sulla base del totale di n. 58 (cinquantotto) giorni di sospensione/cessazione del servizio su Utenza Affari, ai sensi e per gli effetti dell'Allegato A - Delibera Agcom n.347/18/Cons.

2. L'operatore TIM Spa (Kena Mobile) è tenuta inoltre allo storno totale delle fatture riferite ai costi addebitati per la riattivazione della citata linea voce+dati entro il termine di 60 gg. dalla notifica del presente atto. Si precisa che l'istante è tenuto, a sua volta, a saldare l'intera posizione debitoria al netto dello storno delle fatture relative all'addebito dei costi della sospensione/cessazione.

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 atto. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio