



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/335809/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 06/10/2020 acquisita con protocollo n. 0410169 del 06/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante XXXX XXXX, titolare dell’utenza Tim n. XXXX XXXX, sostiene che nei periodi intercorrenti tra il 28/11/2019 ed il 03/10/2019 (7 giorni) e tra il 19/12/2019 ed il 02/01/2020 (15 giorni), in assenza di preavviso e comunicazione alcuna, subiva la sospensione/interruzione dei servizi fonia ed adsl. Oltre ai numerosi reclami sporti a mezzo call center, l’inadempimento di Tim veniva contestato con la proposizione dei procedimenti GU5/182404/2019 del 01/10/2019 e GU5/220644/2019 del 19/12/2019. Le richieste di indennizzo avanzate

riguardano: la SOSPENSIONE / COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA E ADSL, ex Artt. 5 - 6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 28/11/2019 al 03/10/2019 e dal 19/12/2019 al 02/01/2020, per un totale di 22 giorni; la MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 13/01/2020 ad oggi, per un totale di 268 giorni; l' annullamento delle morosità pendenti; il rimborso spese di procedura e assistenza , per un totale di euro 650.0.

Le memorie del gestore Telecom Italia spa replicano che in riferimento alla presente istanza di definizione, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utenza in contestazione è stata sottoposta a sospensione amministrativa dal 28/11/19 al 31/12/2019, per il mancato pagamento dei conti Maggio- Luglio e Settembre 2019. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. A tal proposito viene quindi richiamato dal gestore 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". In funzione di quanto precede viene quindi evidenziato che, come prassi ormai consolidata, il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente. Ancora, il gestore cita l'art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio , tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". Da questa replica quindi ne discende che, conclude la Telecom, non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, mentre, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, (oltretutto mai reclamati) è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Va rilevato infine, a parere dell'opponente, che le contestazione avanzate non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti non si rileva la presenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura, che possano giustificare il mancato pagamento dei suddetti conti. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce infatti che che : "i reclami riguardanti addebiti in fattura, devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro la data di scadenza della fattura in contestazione", evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere ag giornamenti sullo stato del medesimo.. Sull'utenza è presente una morosità pari ad € 259,10, ma è stata riattivata nonostante il perdurare della morosità. Per tutte le ragioni esposte, quindi, la Telecom Italia spa sostiene che l' istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto totale, in quanto le richieste in esso contenute sono infondate in sia in fatto che in diritto

La vicenda che viene narrata, riguarda una sospensione/interruzione dei servizi di fonia e dati, su una linea telefonica privata. Dalla ricostruzione dell'intera vicenda, a fronte delle lamentele per quanto subito dall'istante, la replica del gestore si fonda sul fatto di aver operato in linea con quanto regolamentato nel rapporto di regolare erogazione dei servizi, in contrasto con il mancato pagamento, da parte dell'istante, di quanto fatturato . Ancor più rilievo, assumono quindi, le comunicazioni di sollecito di pagamento inviate dal gestore al cliente, ed il preavviso di rescissione contrattuale, causa persistente morosità, recapitato sempre allo stesso cliente, da parte della Telecom. A tal proposito, di contro, l'istante evidenzia e contesta tale operato, in quanto attuato seppur in presenza di contestazioni delle fatture emesse. A parere dello scrivente, seppur ammissibili le perplessità lamentate dall'istante, circa l'interruzione/sospensione dei servizi, pur in presenza di reclami in atto, si ritiene più pregnante ai fini decisori, il fatto, che lo stesso cliente non abbia pagato (o dimostrato di averlo fatto) i conti telefonici contestati e ciò neppur avvalendosi della facoltà di pagarli in maniera parziale, dimostrando quindi la sua perfetta buona fede nel proseguire un normale rapporto contrattuale. Pertanto, la richiesta di indennizzo per la sospensione/interruzione dei servizi, avanzata dall'istante, viene respinta. Viene invece accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore, per segnalare le

anomalie contabili riscontrate. Infatti, mentre agli atti dell'istanza presentata dall'istante risultano le prove documentali di inoltro, il gestore non fornisce alcuna prova di aver replicato a quanto evidenziato. In ragione di ciò, ai sensi dell'art 12 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons, viene applicata a danno del gestore la sanzione massima pari a 300,00 euro. Non vengono infine ammesse a ristoro le somme relative alla spese di procedura, in quanto l e stesse, non sono giustificate in alcun modo ed avuto riguardo alla gratuità della procedura svolta, ed allo svolgimento on line dell'intera procedura.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/10/2020, è tenuta a Per quanto sopra discusso e motivato, il gestore Telecom Italia spa dovrà riconoscere la somma di euro 300,00 all'istante XXXX XXXX. Il pagamento dell'anzidetta somma, dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, indicate in piattaforma, dallo stesso beneficiario.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone