



DELIBERA N. ... 88/2022

[REDACTED]
(GU14/55881/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del II Corecom Campania del 21/06/2022;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 09/12/2018 acquisita con protocollo n. 0222906 del 09/12/2018;

Relatore del Comitato: Avv. Pietro Marzano;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’istante intestatario dell’utenza telefonica n. [REDACTED], con istanza depositata in data 09.12.2018, ha contestato la sospensione amministrativa dell’utenza ad opera della Tim; egli testualmente riferisce: - su proposta di agente commerciale TIM, cod. prom. 17899815 - l’utente decideva di aderire al rientro promosso in TIM, formalizzando in data 10/7/17 tale volontà. Tuttavia, i termini economici prospettati risultano oltremodo



differenti da quelli applicati dalla TIM, così come emerso da una verifica nella prima fatturazione utile. L'Utente, con interlocuzioni ripetute e per le vie brevi con il Servizio Clienti residenziali della TIM, ha contestato prontamente sia la fatturazione sia l'errata applicazione del pricing, provvedendo a corrispondere all'Operatore sin da subito solo la parte del corrispettivo riconosciuto e non contestato. In tal senso provvedeva con comunicazione fax - ad oggi inevasa - del 14/11/17 ad esporre nel dettaglio le proprie ragioni, producendo contestualmente copia in allegato della prima fattura in contestazione accantonata per gli importi non contestati, espressamente richiedendo il provvedersi in ordine: (1) alla piena e completa risoluzione della problematica de quo; (2) alla ripetizione delle somme contrattualmente imputate in modo indebito per servizi non richiesti, e/o fruiti, o comunque oggetto di contestazione, ovvero allo storno delle somme non già corrisposte con relativa produzione di specifica e dettagliata nota di credito; (3) alla corresponsione degli indennizzi del caso, laddove previsti, dalla regolamentazione di settore; (4) ad idoneo riscontro al/i reclamo/i, da trasmettersi in via esclusiva, o comunque anticipazione prioritaria, agli indirizzi (mail/PEC e/o fax) ivi riportati in epigrafe; (5) in difetto di pieno e completo accoglimento delle predette istanze, alla celere produzione dei documenti in narrativa, ed in particolare (A) copia conforme del contratto, eventualmente anche su supporto digitale e/o immateriale [i.e. trasmissione file con mezzi informatici], (B) copia della fatturazione qui richiamata con eventuali note di credito relative (C) copia conforme delle comunicazioni intercorse da e per l'Utente relative ai fatti oggetto della contestazione. Da tale momento l'Utente ha sempre provveduto a corrispondere gli importi non contestati con versamento in c/c in favore della TIM. Nel dicembre 2017 l'utenza è stata indebitamente sospesa. I ripetuti interventi, tutti documentati (es.: contatto del 18/12 h.9.30 - op. BT551 -, fax h13.44 in pari data, etc.) non sono valsi al ripristino dell'utenza. Ripristino che si è realizzato unicamente a seguito di provvedimento emesso ex art. 5 del Regolamento. Alla luce di quanto esposto l'utente richiede: 1. lo storno degli eventuali insoluti maturati in capo all'utente; 2. La corresponsione degli indennizzi per i casi in contestazione (idem: a. errata informazione precontrattuale ex art. n. 12 c.3 All. A Del. Agcom n. 73/11/CONS; b. applicazione errata pricing, idem; c. servizi non richiesti, ex art. n. 8 cc. 1 e 2 ibidem; d. mancato riscontro a reclami, ex art. n. 11 ibidem; e. indebita sospensione utenze voce e dati, ex art. n. 4 c. 1 ibidem) oltre alle (f.) spese di procedura (ex art. n. 19 c. 6 Del. Agcom n. 276/13/CONS, rubricato "Regolamento e Linee Guida")

2. La posizione dell'operatore

La Telecom S.p.A. con memoria depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione; in particolare testualmente riferisce: "Telecom Italia S.p.A.(di seguito Telecom) rappresentata e difesa ai fini del presente procedimento dall'Avv. [REDACTED] in virtù di procura speciale rilasciata in data 06 Dicembre 2019, intende prendere posizione sull'istanza in oggetto esponendo quanto segue:- Considerazioni in fatto ed in diritto-In riferimento alla presente istanza di definizione, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 11.08.2017 con il profilo Tim Smart al costo di € 29,90/mese (vedi fattura Dic.2017), ed inoltre risulta inviata Welcome



Letter la quale non è più disponibile negli archivi per decorrenza termini. In data 21.11.2017 la società convenuta invia lettera amministrativa di sollecito per il mancato pagamento della fattura di ottobre 2017, la quale, non ricevendo tale pagamento da parte dell'utente, in data 18.12.2017 sospende la linea. L'utenza risulta riattivata in data 20.12.2017 2) l'utente continua a non effettuare il pagamento dei conti successivi sia parzialmente che totalmente, ragione per cui vengono inviati vari solleciti amministrativi (vedi allegati). La posizione amministrativa vede al 01/07/2020 una morosità pari ad € 1651,00. Non ci sono ragioni che possano giustificare l'esistenza di tale morosità, l'utente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso, nel caso l'attivazione non fosse conforme alla richiesta, evenienza che non si è verificata ed ha continuato ad usufruire della linea telefonica senza onorare le dovute fatture. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. 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". 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. 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". E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, 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. Alla luce di quanto esposto, appare evidente che l'istate non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, chiede 3) all' ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto, ed in caso di riconoscimento di eventuali indennizzi si chiede che gli stessi vadano a compensare la morosità esistente.

3. Motivazione della decisione

Sulla base della istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED], preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità ex art.14 del Regolamento sulle Definizioni ed è pertanto proponibile. Nel merito si ritiene che le richieste formulate da parte istante possano essere solo parzialmente accolte per i seguenti motivi: in base alla documentazione disponibile agli atti e alle dichiarazioni rese dalle



parti nel corso dell'udienza di discussione, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra su vari disservizi riconducibili fondamentalmente 1) alla erronea fatturazione in capo all'utente per offerta economica diversa da quella sottoscritta 2.) alla sospensione della linea telefonica .Ciò detto si ritiene pertanto di dover ricondurre la risoluzione della controversia e, quindi, la decisione del caso oltre che alle circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda anche e soprattutto alle prove offerte dalle parti- in forza del principio fondamentale "IUXTA ALLIGATA ET PROBATA" di cui agli art. 115 E 116 del C.P.C. nonché art.. 2697 C.C., ciò, in quanto operano in questa sede gli stessi principi fondamentali che operano nel processo civile. Con riguardo dunque alla prima richiesta formulata dall'utente - 1) storno della fatture emesse con azzeramento della posizione contabile per erronea fatturazione, in quanto ritenute non in linea con l'offerta economica proposta in sede di stipula del contratto - questo Corecom ritiene di doverla accogliere, in quanto in assenza del contratto e conseguentemente nell'impossibilità di poterne esaminare i termini e le condizioni, non vi è certezza alcuna in ordine alla debenza dovuta dall'istante, né con riguardo alle somme né con riferimento esattamente al periodo. Vero è l'utente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso nei tempi e nel rispetto delle modalità indicate dal contratto, cosa che l'utente evidentemente ha ritenuto di non dover fare. Infatti, l'istante ha continuato ad usufruire della linea telefonica in toto nell'intento probabilmente di risolvere il disagio. L'utenza in contestazione, infatti, risulta attivata, per espresso riferimento della Telecom in data 11.08.2017 con il profilo Tim Smart al costo di € 29,90/mese , ma a sostegno di tanto vi è solo la fattura datata Dic.2017); In data 21.11.2017 la società convenuta inviava lettera amministrativa di sollecito per il mancato pagamento della fattura di ottobre 2017, la quale, non ricevendo tale pagamento da parte dell'utente, in data 18.12.2017 sospendeva la linea così come previsto dall'art. 20 delle C.G.A. rubricato alla voce " Sospensione per ritardo pagamento". Il menzionato articolo 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". Con riguardo perciò 2) richiesta di indennizzo per Illegittima cessazione della linea telefonica questo Corecom ritiene di doverla respingere. 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 ritardato pagamento anche di una sola bolletta, rappresenta una specificazione contrattuale applicabile al caso di specie (inadempimento dell'utente). L'utenza, tuttavia, come riferito dall'utente stesso, risulta riattivata in data 20.12.2017, sia pure a seguito di un intervento GU 5. Sulla scorta dunque delle discipline regolamentari cui questo Corecom fa riferimento , si ritiene che questa richiesta debba essere respinta; -Più specificamente poi con riguardo alla presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte dall'istante, in considerazione delle quali l'utente reclama INDENNIZZO 3) anche in questo caso la richiesta di indennizzo si ritiene di doverla respingere ; Si precisa che anche l'art 13 delle C.G.C. prevede, anche in questo caso , che il cliente possa esercitare il diritto di recesso; con riguardo alla fatturazione di costi ritenuti dall'istante non dovuti e pertanto dallo stesso utente, PER SUA AMMISSIONE, non riconosciuti, si precisa che parte convenuta ha prodotto copiosa documentazione



dalla quale è dato evincersi che successivamente all'anno 2017 , e cioè negli anni 2018 e successivamente 2019, l'istante ormai ampiamente edotto delle condizioni contrattuali sottoscritte e della conseguente fatturazione conforme al profilo contrattuale TIM SMART, pur godendo delle utilità della stessa, ne corrispondeva soltanto un pagamento parziale e peraltro non sempre tempestivo; ragione per cui venivano inviati reiterati solleciti amministrativi da parte della Tim , tutti rinvenuti agli atti e che provano i ritardati pagamenti . E' evidente pertanto che alcun indennizzo è dovuto all'istante con riguardo alla richiesta (applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite). Dalla Documentazione prodotta invece dall'istante ,si evince la sola esistenza di una contestazione con la quale egli comunica di effettuare il pagamento delle fatture limitatamente alla parte riconosciuta e di sottrarre quindi del tutto autonomamente e illegittimamente dalle stesse, l'importo ritenuto non dovuto, in quanto difforme dalle condizioni economiche iniziali; tale comportamento, ha inevitabilmente compromesso e pregiudicato il rapporto amministrativo con la Telecom allorquando la bolletta è risultata pagata solo parzialmente (l'utente infatti riferisce e documenta fatture solo accontate per gli importati non contestati), pur fruendo di tutti i servizi previsti dal Contratto. la mancata produzione, nel procedimento in corso, del contratto intercorso tra le parti non consente tuttavia di verificare la data di stipula e soprattutto di verificare la tipologia dei servizi cui l'istante non aveva, a suo dire, in alcun modo aderito. L'assenza del contratto, inoltre, non consente di 1) accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale dell'operatore in merito all'attivazione non richiesta di servizi a sovrapprezzo sulla rete fissa, e pertanto non consente la liquidazione di alcun indennizzo al riguardo. Tanto premesso, le richieste di indennizzo tutte sono respinte in considerazione della evidente genericità della segnalazione, da parte dell'utente. La segnalazione non contiene alcuna specificazione in merito ai servizi non richiesti, ai relativi costi addebitati e ai periodi di riferimento, contrastando quindi con le vigenti disposizioni regolamentari che prevedono espressamente che un reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente. 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". Dal che si evidenzia come l'arbitrario ed autonomo pagamento parziale eseguito dall'istante abbia inevitabilmente pregiudicato amministrativamente i rapporti con la Telecom inducendo la stessa a sospendere la linea telefonica nel Dicembre del 2017. In altre parole, la responsabilità del gestore è ravvisabile laddove questi, a fronte, di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto. Alla luce di quanto è emerso nel corso della istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono tutte respinte relativamente agli indennizzi richiesti per impropria fatturazione ed illegittima cessazione della linea telefonica. Con riguardo, infine, alla richiesta risarcitoria essa resta espressamente esclusa dalla normativa Agcom, in quanto proponibile solo innanzi all'Autorità giudiziaria. Con riferimento alle spese sostenute per la risoluzione della controversia tramite piattaforma Conciliaweb, esse non sono



riconosciute, trattandosi di procedura completamente gratuita (Delibera n.1223/20/Cir. e 208/20/Cir) ed essendo l'assistenza di un legale facoltativa;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a stornare in favore dell'istante per i motivi di cui in premessa il fatturato dell'utenza telefonica n. [REDACTED] maturato sino alla data del 20.07.2020, pari all'importo totale di euro 1.261,00 (milleduecentosessantunio,00), entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. L'operatore, inoltre, è tenuto a provvedere al ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito, per quanto oggetto di storno.

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.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio