



DELIBERA N. 42/2022

(GU14/69769/2019)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/01/2019 acquisita con protocollo n. 0019279 del 17/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’utente [REDACTED] ha presentato istanza di definizione in seguito al tentativo di conciliazione espedito negativamente. Il Sig. [REDACTED] nel mese di luglio 2016 aderiva per la propria utenza telefonica fissa n. [REDACTED] ad un’offerta dell’operatore Tim S.p.A., denominata “Tim Smart”, comprensiva di “contributo di attivazione” gratuito in promozione, di servizio Internet senza limitazioni (con velocità fino a 30 MB) nonché di chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, il tutto per il definitivo importo mensile pari ad euro 29,90. Nei mesi successivi alla conclusione del suddetto contratto, il



Sig. [REDACTED] provvedeva, pertanto, in corrispondenza dei servizi regolarmente somministrati dal gestore, al puntuale pagamento del richiamato importo mensile. Tuttavia, con la fattura n. [REDACTED], emessa il 06.02.2017, la società, chiedeva all'istante, Sig. [REDACTED] il pagamento della somma di euro 130,00, di cui euro 98,00 per "contributo di attivazione", euro 29,90 per l'offerta "Tim Smart", €0,64 per indennità di ritardato pagamento ed infine, euro 2,00 per produzione e spedizione fatturazione. L'istante segnalava, dunque, agli operatori telefonici l'errore relativo all'addebito dell'importo di euro 98,00 a titolo di "contributo di attivazione" che, invece, era stato paventato al Sig. [REDACTED] in promozione gratuita. Nonostante i dichiarati, reiterati reclami da parte istante, il gestore ometteva di rettificare l'importo, ma procedeva alla fatturazione di importi sempre superiori che hanno indotto la morosità dell'utente e successiva sospensione del servizio internet ADSL a decorrere dall'8.04.2017 da parte del gestore e successivamente al blocco delle chiamate in uscita dal giorno 15.07.2017, con definitivo e completo distacco della linea telefonica del Sig. [REDACTED] a far data dall'8.11.2017. Ciò ha comportato una grave situazione al Sig. [REDACTED] in considerazione dell'importanza fondamentale che assume la comunicazione con l'esterno e in considerazione della sua età. A seguito di reclami presentati il gestore, emetteva la nota di credito n. 7920180114005176 con la quale stornava, e a tacitazione delle precedenti pretese economiche, la somma richiesta a titolo di "contributo attivazione TIM SMART". Il Sig. [REDACTED], proseguiva a contattare, gli operatori della Tim S.p.A. al fine di ottenere il ripristino della funzionalità della suddetta linea telefonica e dei servizi ad essa connessi (FONIA e internet ADSL) ma, tuttavia, incontrava un'immotivata opposizione per cui la propria utenza risulta ancora inattiva ed infine, apprendeva di aver irrimediabilmente perso la propria storica numerazione senza possibilità di recupero. L'istante a seguito delle controdeduzioni della società Tim S.p.A. ha depositato nel fascicolo documentale ulteriori ricche memorie e diversa documentazione a supporto della propria tesi difensiva. Tali memorie sono tese alla conferma delle doglianze esposte nel fascicolo documentale, nonché la relativa quantizzazione economica dell'indennizzo. La richiesta economica di parte istante, così come indicata nel formulario è pari a € 1.000.000,00 per il mancato riscontro al reclamo, sospensione dei servizi voce ed internet, sospensione e perdita della numerazione e storno della situazione debitoria. In data 04.02.2021, l'istante, per il tramite dell'Avv. [REDACTED] ha fatto pervenire, un'ampia memoria di replica, dichiarando che l'istante non ha mai ricevuto alcuna comunicazione con lettera raccomandata A/R e di aver avuto contezza dei solleciti solo unicamente nel presente procedimento, ribadendo quindi che non vi è stato "congruo preavviso" in favore dell'Utente, che si è visto sospendere i servizi telefonici e il successivo distacco della linea telefonica.

## 2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Tim S.p.a. presenta le proprie controdeduzioni dichiarando che l'offerta Smart indicata dal ricorrente Sig. [REDACTED] era stata attivata in data 02.08.2016. Il gestore asserisce che a seguito di tale attivazione la società avrebbe inviato all'istante la "welcom Letter" con tutte le specifiche del profilo tariffario attivato e che la

promozione prevedeva un corrispettivo di attivazione pari a euro 49,00 anziché di euro 98,00 se si decideva di pagare a Rid o se si era già cliente domiciliato. In caso di mancata adesione alla domiciliazione bancaria il contributo di attivazione in offerta sarebbe stato dovuto. Il gestore dichiara che la morosità dell'istante comunicato a seguito di sollecito inoltrato in data 26.04.2017 ha dato seguito alla risoluzione contrattuale del 17.08.2017 con la quale si sollecitavano 5 fatture insolte e successiva cessazione della linea per morosità in data 28.11.2017. Il gestore dichiarando il proprio corretto operato non ritiene di non dover corrispondere alcuno indennizzo pertanto conclude con il rigetto dell'istanza.

### 3. Motivazione della decisione

In considerazione di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dalla dott.ssa [REDACTED] l'istanza trova accoglimento come di seguito esposto. Nel caso in esame si rileva che la sospensione amministrativa del servizio posta in essere dall'operatore è stata disposta sulla base della morosità dell'utente che ha omesso il pagamento a seguito del ricevimento della fattura n. [REDACTED] del 06.02.2017 di euro 130,55. Nel merito giova rammentare che ai sensi dell'art. 5 del Regolamento l'operatore ha la facoltà di sospendere il servizio anche dietro il mancato pagamento di una sola fattura purché la sospensione abbia ad oggetto il solo servizio interessato dal mancato pagamento. L'operatore è sempre tenuto a preavvisare adeguatamente l'utente, adempimento che non risulta assolto, in quanto il gestore si limita all'allegazione della raccomandata che avrebbe inviato, ma non dà prova dell'avvenuta consegna, rendendo, pertanto, il ricevimento di parte istante non provato. Ne consegue che l'operatore è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio attivo sull'utenza de quo e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Relativamente al mancato riscontro al reclamo l'operatore non produce prova di aver dato riscontro. In tal caso, tuttavia, la mancata risposta risulta assorbita dal riconoscimento della domanda principale di indennizzo. Pertanto, la Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi, ai sensi e per gli effetti degli art. 5 e 10 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom - allegato A n. 347/18/Cons:

- € 3.030,00, a titolo di indennizzo per l'interruzione della connessione internet quantificato in gg. 404 dal dies a quo del 08.04.2017 e fino al dies ad quem del 17 maggio 2018 (data del deposito della richiesta di conciliazione), in ragione del fatto che l'istante ha tenuto di seguito un comportamento omissivo e inerte, tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo. La palese carenza di interesse sarebbe poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente.;

- € 2.280,00,50 a titolo indennizzo per l'interruzione del servizio Voce quantificato in n. 304 giorni dal dies a quo del 17.07.2017 e fino al dies ad quem del 17 maggio 2018



(data del deposito della richiesta di conciliazione), in ragione del fatto che l'istante ha tenuto di seguito un comportamento omissivo e inerte, tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo. La palese carenza di interesse sarebbe poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente;

- € 900,00, a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione quantificato in 9 anni di precedente utilizzo della numerazione. Inoltre, la Tim è tenuta a stornare le morosità in essere ed a ritirare a proprie spese e cure l'eventuale pratica di recupero crediti. Infine, per la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, essa è assorbita dal riconoscimento della domanda principale;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa in favore dell'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante l'importo complessivo di euro 6.210,00 (seimiladuecentodieci,00,00). La Tim S.P.A., inoltre, è tenuta a stornare le morosità in essere ed a ritirare a proprie spese e cure l'eventuale pratica di recupero di crediti. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi 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.

4. 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.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio