

**DELIBERA N. 21**

**XXX LO GIUDICE / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/82460/2019)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 4 dicembre 2019;

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX LO GIUDICE del 12/02/2019 acquisita con protocollo n. 0060062 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, il 23 agosto 2018, ha stipulato un contratto con il resistente operatore, avente ad oggetto la fruizione dei servizi fonia e fibra al canone promozionale di euro 22,39 al mese, comprensivo di rate modem, in cui era previsto inoltre uno sconto di € 120,00, applicabile attraverso tre accrediti da euro 40,00 nell'8°, 10° e 12° mese, dall'attivazione dell'offerta. Invero l'utente, malgrado il corretto accredito di tale sconto, ha constatato nelle fatture l'addebito di canoni maggiorati, rispetto a quelli contrattualmente pattuiti, per un totale di euro 84,64, e ha provveduto, tempestivamente, a contestarli, sporgendo diversi reclami, tra cui quello del 14 febbraio 2018, rimasto senza riscontro. In attesa che l'operatore provvedesse a definire la procedura di reclamo, l'istante non ha saldato le fatture successive alla propria contestazione, compensando gli importi addebitati nelle stesse con il credito vantato. In seguito al mancato pagamento di tali conti telefonici, a decorrere dal 27 giugno 2018 l'operatore ha sospeso i servizi fonia e fibra, senza tuttavia alcun preavviso. L'istante, al fine di poter usufruire dei servizi, ha saldato interamente le fatture insolute, sebbene errate, e, il 12 luglio 2018, ha inoltrato ulteriore reclamo scritto, finalizzato a chiedere nuovamente la rettifica della fatturazione ed a contestare l'abusiva sospensione dei servizi. Successivamente, il 16 luglio 2018, i servizi fonia e fibra sono stati ripristinati.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1) l'indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi fonia e fibra, ex Art. 5 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 27 giugno 2018 al 15 luglio 2018, per un totale di 20 giorni; 2) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 14 marzo 2018 ad oggi, per un totale di 336 giorni; 3) la ripetizione delle maggiori somme corrisposte e non dovute per un totale di euro 100,00 circa (canoni maggiorati e canoni corrisposti durante il periodo di sospensione dei

servizi); 4) l'annullamento di eventuali morosità pendenti; 5) il rimborso per spese di procedura ed assistenza.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore evidenzia che, il 23 agosto 2017, il cliente ha richiesto (tramite sito web), il passaggio a fibra per l'utenza in contestazione. L'offerta fibra da web cui ha aderito, prevedeva uno sconto di € 120,00, attraverso tre accrediti da € 40,00 Iva inclusa nell'8°, 10° e 12° mese dall'avvenuta attivazione, per i nuovi clienti Tim Smart ( NIP, passaggi in Tim e customer base non adsl flat), secondo quanto emerge anche dal modulo on-line relativo alle condizioni dell'offerta, prodotto dal cliente stesso. L'utenza in contestazione non rientrava in queste casistiche, in quanto proveniente da profilo Internet senza limiti ( adsl flat), e pertanto il canone è stato fatturato ad € 39,90. Tuttavia, la società convenuta ha comunque riconosciuto lo sconto di € 120,00, ed ha anche effettuato altri due accrediti di € 79,85 ( Fattura ottobre 2017) ed € 39,99 ( fattura Settembre 2018). L'operatore evidenzia, altresì, che in seguito all'attivazione, all'istante sono state inviate le condizioni contrattuali delle offerte, attive sulla propria utenza telefonica, così come previsto dalla normativa vigente.

In merito alla sospensione della linea telefonica, avvenuta il 26 giugno 2018, e riattivata il 10 luglio 2018, la società resistente precisa che la linea è stata sospesa per il ritardato pagamento dei conti telefonici, nelle modalità previste dalla normativa vigente. L'operatore, conformemente a quanto previsto dall'art. 20 C.G.A. che 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*”, nonché dall'art. 5 del Regolamento, poiché l'utente non ha provveduto al pagamento di quanto dovuto ha legittimamente sospeso la fornitura. La società convenuta ha pertanto adempiuto ai propri obblighi contrattuali, contrariamente all'utente, il quale, omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri impegni 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.

Per tali motivi, la resistente, non riscontrando alcuna responsabilità contrattuale ad essa imputabile, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

## **3. Motivazione della decisione**

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

In primo luogo, si rigetta la richiesta di rimborso delle maggiori somme versate a titolo di canoni rispetto alle condizioni pattuite, in quanto dalla documentazione allegata, si evince che all'utente sono già stati effettuati due accrediti di € 79,85 ( Fattura ottobre 2017) ed € 39,99 ( fattura Settembre 2018) per un totale di €119,80, a fronte della richiesta dell'istante di ripetizione della somma di € 100,00 circa, comprensiva dei canoni maggiorati e dei canoni corrisposti durante il periodo di sospensione dei servizi. Invero, dall'esame delle fatture prodotte dalle parti, si riscontra una differenza nell'importo dei canoni addebitati rispetto ai costi pattuiti di circa € 57,68, mentre non è dovuto alcun rimborso in relazione ai canoni pagati nel periodo di sospensione dei servizi, attesa la legittimità della stessa, come verrà di seguito motivato. Per cui la richiesta dell'istante di ripetizione delle maggiori somme corrisposte e non dovute deve ritenersi integralmente soddisfatta.

In merito alla richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi, occorre evidenziare la parziale legittimità delle fatture il cui mancato pagamento ha dato origine all'azione amministrativa posta in essere dalla società resistente, in quanto contenenti costi difforni da quelli pattuiti nella misura sopra evidenziata. Ciò nonostante l'utente non ha provveduto al pagamento degli importi non contestati, ovvero di quelli dovuti secondo le condizioni concordate, come previsto dall'art. 7, comma 2, della Delibera 519/15/CONS, per il che la società resistente ha legittimamente sospeso i servizi. L'azione amministrativa posta in essere è da considerarsi altresì legittima, in quanto conforme sia alle disposizioni regolamentari vigenti, sia alle condizioni generali di contratto, essendo avvenuta con regolare preavviso. L'art.20 delle C.G.A., richiamato dall'operatore, nonché l'art. 5 del Regolamento, prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio. Nel caso di specie l'utente, secondo quanto si evince dalla documentazione in atti, è stato informato degli insoluti esistenti e della futura sospensione con il sollecito di pagamento del 5 giugno 2018, di cui l'istante non ha contestato la ricezione, anzi nel reclamo del 12 luglio 2018, allegato, conferma espressamente di aver ricevuto il suddetto preavviso. Perciò l'utente non ha diritto ad alcun indennizzo per la sospensione dei servizi.

Si rigetta inoltre la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto, dalla documentazione allegata, emerge che al reclamo del 14 febbraio 2018 l'operatore ha dato riscontro con la missiva del 23 marzo 2018, nel termine previsto dalla normativa di settore (45 giorni). Anche il reclamo del 12 luglio 2018 è stato riscontrato entro il termine di legge, né l'istante ha contestato il ricevimento delle suddette missive, non replicando nei termini concessi alle controdeduzioni avversarie.

Si rigettano inoltre le ulteriori richieste.

Nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Lo Giudice XXX, nei confronti della società Tim XXX (Kena mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 4 dicembre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE  
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria  
Luogo:Reggio Calabria  
Data: 04/12/2019 14:18:34