

**DELIBERA N.29**

**XXX PARROTTA / TIM XXX (KENA MOBILE)  
(GU14/227423/2020)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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

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;

VISTA l'istanza di XXX PARROTTA dell' 11/01/2020 acquisita con protocollo n. 0011285 del 11/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante rappresenta :*" Interruzione del servizio in mancanza di preavviso alla data del 17 maggio 2019 e mancata risposta al reclamo del 5 luglio 2019. Ci si riporta al reclamo allegato "*, e ha chiesto: *"-Immediato ripristino della linea telefonica. Riconoscimento dell'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, ex art 5 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS."*

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

L'operatore argomenta:*" da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza viene attivata su rete Telecom in data 27.01.2017. In data 10/04/2018 viene attivato un piano di rateizzazione per la durata di 30 mesi e con addebito delle rate su carta di credito (scadenza 09/19). L'offerta "RT630 - Smartphone 5E ET 0 CRM" prevede un addebito rata da € 5,00. In data 11/01/2019 la 10° rata mensile non va a buon fine per "ADDEBITO RATA NEGATO PER AUTORIZZAZIONE NEGATA". A seguito di ciò scaturiscono due fatture: -FT R1900020XXXX pari ad € 111,29 per il corrispettivo per recesso anticipato;-FT R1800036XXXX pari ad € 105,00 pari alle rate scadere. In data 25.05.2019 la linea viene sospesa per morosità"*.

Evidenzia pertanto che la sospensione dell'utenza in contestazione è stata causata dal mancato saldo delle fatture emesse, e regolarmente inviate all'istante.

Osserva, altresì, che l'istante non ha inviato nessun tipo di reclamo per segnalare il disservizio de quo, atteso che, dalla documentazione agli atti, non se ne rinvencono di scritti, né si rinvencono segnalazioni telefoniche aventi ad oggetto la cessazione della linea.

Alla luce di tali considerazioni esclude dunque alcun tipo di responsabilità imputabile a suo carico, mentre appare discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali.

Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha evidenziato di aver effettuato numerosi reclami telefonici al servizio clienti e successivamente un reclamo scritto a mezzo raccomandata del 5 luglio 2019, contrariamente a quanto affermato dalla società resistente nei propri scritti difensivi. Eccepisce inoltre che le fatture di cui l'operatore lamenta il mancato pagamento sono state trasmesse ad un indirizzo errato. Rappresenta infine di aver richiesto sin da ottobre 2018 il trasferimento della domiciliazione bancaria su altro conto corrente, ma a tale richiesta non è stato dato alcun seguito e dunque non può essergli imputato l'inadempimento dell'obbligo di pagamento delle fatture.

### **3. Motivazione della decisione**

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

L'istante lamenta l'illegittima sospensione della linea telefonica, confermata dalla società resistente, eseguita senza alcun preavviso. Questa, secondo quanto affermato dall'operatore, è intervenuta in seguito al mancato pagamento di alcune fatture che l'istante asserisce di non aver mai ricevuto, essendo state inviate ad un indirizzo errato e per le quali non è andata a buon fine la domiciliazione sul conto corrente bancario. Tali circostanze non giustificano l'inadempimento dell'obbligo di pagamento del corrispettivo della prestazione fornita, in quanto al riguardo l'Autorità, in caso di mancata ricezione dei conti, richiede all'utente, a fronte della regolare e continua fruizione del servizio, di attivarsi nell'acquisire informazioni dall'operatore per verificare la propria posizione contabile (ex multis Delibera Agcom n. 86/12/CIR nonché Delibera n. 10/12 Corecom Emilia-Romagna). Pertanto la società resistente ha sospeso la linea il 25 maggio 2019, salvo poi riattivarla il 20 febbraio 2020 dopo l'instaurazione del procedimento ex art. 5 del Regolamento presso questo Co.re.com., secondo quanto emerge dagli atti.

Tuttavia l'azione amministrativa è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto, poiché posta in essere senza alcun preavviso. L'art. 20 delle C.G.A., nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio, nel caso di specie, però, non vi è prova alcuna del suddetto preavviso. Ciò in quanto la società resistente ha prodotto solo una comunicazione, priva di data, con cui l'utente è stato informato degli insoluti esistenti, ma non ha fornito alcuna prova del ricevimento della stessa. Per tali motivi, è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo, occorre considerare il principio generale dell'ordinamento, di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In base a tale principio se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria

diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. Il creditore è infatti gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno), ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556). Sorge pertanto la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. In quest'ottica, assume particolare rilievo la condotta dell'istante ovvero il fatto che lo stesso ha attivato la procedura cautelare al fine di ottenere un provvedimento temporaneo per la riattivazione della linea dopo quasi un anno, nonostante la mancata fruizione del servizio, con ciò mostrando disinteresse per il disservizio subito. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità *"l'inoperosità dell'utente rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile."* (Delibera 127/18/CIR). Per il che, si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato.

Ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1, e 13, comma 6, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS la società resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio pari ad € 2.032,50 (duemilatrentadue/50), così calcolato  $7,50 \times 271 \text{ g.} = 2.032,50$  Euro, in riferimento al periodo dal 25 maggio 2019 (data della sospensione del servizio) al 21 febbraio 2020 (data della riattivazione del servizio dopo l'instaurazione della procedura ex art. 5 del Regolamento). Nel caso di specie però dovrà essere riconosciuto all'istante un indennizzo di € 1.016,25 (millesedici/25), atteso il concorso di colpa, come sopra rilevato.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo che l'istante asserisce di aver inviato il 5 luglio 2019, questa non può essere accolta in quanto non risulta prodotto a questi atti.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, 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. la società Tim XXX (Kena Mobile) è tenuta a liquidare al Sig. Parrotta XXX la somma di € 1.016,25 (millesedici/25), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia .

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato  
digitalmente da  
**Fulvio  
Scarpino**

CN = Fulvio  
Scarpino  
C = IT