

DELIBERA N. 33

**XXX CARLUCCIO / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/242491/2020)**

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 CARLUCCIO dell' 11/02/2020 acquisita con protocollo n. 0062321 del 11/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che: *“... ho sottoscritto contratto con TIM, senza modem, al costo di € 22 mensili pattuite senza costi di attivazione. Alla prima fattura invece, venne addebitato un costo di attivazione di 120 euro che venne contestato con pec del 15.3.2019 e successivo reclamo dell'11.4.2019 senza avere risposta. La cliente pagò la parte di canone non contestata. Il 24.6.2019, in costanza di reclamo, la linea venne sospesa. Venne depositato GU5 ed emesso provvedimento d'urgenza in data 5.7.2019. TIM dichiarò che la linea era stata riattivata (pensando che vi fosse solo una sospensione amministrativa), ma la linea non funzionava. L'utente eccepì quindi la mancata riattivazione. Si tenne quindi una udienza di conciliazione nella quale TIM prese atto che la linea era sempre inutilizzabile. TIM si attivò e risolse i problemi in data 3.10.2019”*. Sulla base di tali premesse, ha chiesto: 1. lo storno dei costi di attivazione; 2. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, pari ad euro 300,00; 3. l'indennizzo per l'illegittima sospensione della linea dal 24 giugno al 3 ottobre 2019, per un totale di euro 1.515,00. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esposto il 22 novembre 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha eccepito che il 24 gennaio 2019 sull'utenza in contestazione è stata attivata l'offerta Tim Connect XDSL. Nell'ambito del contraddittorio ha rappresentato che: *“dalle informazioni ricavate sul portale aziendale Tuo la promo doveva essere – Per NIP e passaggi da OLO- NUOVA TIM CONNECT XDSL (FTTC/E) con internet veloce fino a 200/20 Mega, TIMVISION e contributo di attivazione inclusi al costo totale di 30 €”*. Inoltre, ha messo in evidenza che, a causa di “un errore di digitazione ordine”, il contributo di attivazione è stato addebitato in unica soluzione, precisamente nel conto telefonico di febbraio 2019. Per questa ragione, i conti successivi sono stati ridotti, rispetto al canone concordato, si legge: *“il cliente sui conti successivi non ha trovato il costo di € 30,00 come concordato in sede di commercializzazione ma € 20,00”*.

Ha rilevato, in aggiunta, che l'istante non ha corrisposto né il conto di febbraio 2019, in cui, per mero errore, è stato addebitato integralmente il costo di attivazione, né i conti successivi, nonostante questi fossero corretti. A causa di tale morosità, l'utenza de

qua, previo invio di sollecito di pagamento, è stata sottoposta a sospensione amministrativa. In ordine alla sospensione, ha richiamato l'art. 20 delle C.G.A. , rubricato: "Sospensione per ritardato pagamento", nonché l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, in cui si annoverano i casi tassativi che consentono all'operatore di sospendere il servizio, e vi rientra anche il caso "di ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". Per di più, ha sottolineato che il contratto telefonico rientra nei contratti a prestazioni corrispettive, che consente al somministrante di sospendere la fornitura in caso di ritardato pagamento anche di una sola fattura.

Per quanto concerne la contestazione degli addebiti in fattura, la resistente ha rappresentato che in atti risulta un solo reclamo, inoltrato nel mese di marzo 2019, riscontrato negativamente dall'operatore. In conclusione, ha sottolineato che nel periodo in contestazione non risultano altri reclami né scritti, né telefonici, e che a carico dell'odierno ricorrente è presente una morosità di euro 330,27.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto integrale dell'istanza.

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 ss.mm. ii., una memoria di replica, con cui ha contestato -ex adverso - le argomentazioni della resistente.

All'udienza del 15 ottobre 2020, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. In conseguenza di ciò, considerate le divergenze delle posizioni, il Responsabile del procedimento, ha ritenuto opportuno disporre una integrazione istruttoria, e ha chiesto alla società, ai sensi dell'art.18, comma 2, delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii., trasmettendone copia, a mezzo piattaforma del ConciliaWeb, anche all'istante, per acquisire ulteriori elementi di valutazione, utili per una corretta ricostruzione della fattispecie, ossia: "chiarimenti in ordine ai periodi di sospensione del servizio". La resistente ha ribadito che: *"l'utenza risulta riattivata in data 3 luglio 2019, e la sospensione risulta essere legittima in quanto preceduta da sollecito di pagamento e da lettera di risoluzione contrattuale"*, allegando le relative schermate di sospensione e riattivazione dell'utenza in contestazione. L'istante, dal canto suo, ha insistito nelle sue pretese per come formulate nell'atto introduttivo, contestando le schermate prodotte dall'operatore.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Il ricorrente ha lamentato la sospensione dell'utenza dal 24 giugno al 3 ottobre 2019, senza preavviso, con contestuale richiesta di indennizzo. Inoltre, ha avanzato la richiesta di storno dei costi di attivazione e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. L'operatore ha dichiarato di aver effettuato la sospensione della linea per il mancato pagamento del conto di febbraio 2019 e per quelli successivi, pur essendo in linea con le condizioni contrattuali pattuite. Questi, a sostegno di quanto dichiarato, ha prodotto il

sollecito di pagamento del 29 marzo 2019 e la lettera dell'8 maggio 2019, con cui ha preavvisato l'utente che avrebbe fatto ricorso alla risoluzione contrattuale, nei quindici giorni successivi alla ricezione, in caso di persistente morosità. Dal canto suo, l'istante ha contestato le predette comunicazioni, perché prive di prova quanto alla effettiva spedizione che alla ricezione. E poiché effettivamente l'operatore non ha fornito prove a tal riguardo (d'aver fornito all'utente il preavviso previsto dalla normativa di settore, non ha dimostrato la ricezione delle missive), si ritiene che la sospensione dei servizi sia stata illegittimamente effettuata. L'organo decidente, sentite le parti in udienza e constatata la divergenza dei periodi di sospensione, ha ritenuto opportuno – come sopra accennato – integrare l'istruttoria per accertare l'esatto arco temporale della sospensione. La resistente ha prodotto le schermate di sospensione e di riattivazione, ribadendo, ancora una volta, che l'utenza in questione è stata sottoposta a sospensione amministrativa dal 24 giugno 2019 fino al 3 luglio 2019. L'istante ha contestato la documentazione prodotta dall'operatore, sostenendo invece che la riattivazione dell'utenza è avvenuta il 3 ottobre 2019.

All'esito dell'istruttoria è stata analizzata dettagliatamente tutta la documentazione versata in atti dalle parti (in particolare: le schermate prodotte dall'operatore e il provvedimento cautelare, adottato da questo Organismo il 5 luglio 2019, e dall'incrocio dei dati si è appurato che: a) il servizio voce è stato riattivato il 3 luglio 2019; b) il servizio dati non è stato riattivato in tale data, come si legge nella motivazione del provvedimento cautelare. Poiché l'operatore non ha confutato quanto sostenuto dall'istante circa la presunta data di attivazione del servizio dati, cioè il 3 ottobre 2019, tale asserto si considera provato. A tal proposito, si richiama il principio di non contestazione di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., a cui l'Autorità fa costantemente riferimento, ossia: *“l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante, consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.”.*

Acclarata dunque la responsabilità dell'operatore per la sospensione dell'utenza, senza preavviso, discende il diritto dell'utente all'indennizzo, determinato ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii, modificata dalla delibera 347/18/CONS. Per quanto riguarda la durata del periodo indennizzabile, relativamente alla linea voce, si prende a riferimento quale dies a quo il 24 giugno 2019 e quale dies ad quem la data del 3 luglio 2019; per quanto concerne invece la sospensione della linea dati, il dies a quo è il medesimo, mentre il dies ad quem è il 3 ottobre 2019. Perciò, la società è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 840,00 (ottocento/40) – euro 7,50 X 10 giorni di sospensione della linea voce e 7,50 X 102 giorni di sospensione della linea dati .

Non trova accoglimento, però la richiesta di storno di costi di attivazione, poiché l'utente non ha provato la sussistenza delle asserite pattuizioni economiche – tariffarie, diverse da quelle fatturate e prospettate dalla resistente in memoria. Per cui l'unica difformità presente nella fattura contestata (come si rileva dalla documentazione compulsata) riguarda l'addebito in unica soluzione dei costi di attivazione; difformità che l'operatore ha sanato nelle fatture successive.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, va rilevato che emerge una carenza probatoria. Nello specifico, l'istante ha dichiarato in ricorso di aver trasmesso un reclamo nel "mese di marzo 2019", ma non l'ha allegato; tantomeno ha prodotto la nota di trasmissione. Per questa ragione, in mancanza di riferimenti temporali, esso non può essere preso in esame per il riconoscimento dell'indennizzo. Successivamente, l'11 aprile 2019, egli ha inoltrato un altro reclamo all'operatore, a mezzo PEC, sempre in ordine alla medesima problematica, per cui appare ragionevole valutare la richiesta di indennizzo, a decorrere da tale data. Si richiama, a tal proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP e ss.mm.ii., secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata, e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex Carta Servizi Telecom); in ogni caso non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta in forma scritta nei casi di rigetto. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al predetto reclamo. Per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 12, All. A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii., modificata dalla delibera 347/18/CONS. Il dies a quo per il conteggio, coincide con la data del reclamo, ossia l'11 aprile 2019, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni previsto dalla normativa come termine massimo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 3 luglio 2019 (data in cui l'operatore ha prodotto la memoria per il GU5, quindi, prima occasione di confronto tra le parti). Di conseguenza, si riconosce l'indennizzo di euro 97,50 (novantasette/50), ai sensi dell'art. 12, comma 1, della delibera sopra citata, per 39 giorni di ritardata risposta al reclamo (2,50X 39 giorni).

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. l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Carluccio XXX, nei confronti della società Tim XXX (Kena Mobile). La società Tim – Kena Mobile - è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, le seguenti somme, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia: a) euro 840,00 (ottocentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi – voce e dati – per come descritto nella parte motiva; b) euro 97,50 (novantasette/50), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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