

DELIBERA N.25

**XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/216980/2019)
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 Assemblies 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 del 11/12/2019 acquisita con protocollo n. 0534327 del 11/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“in data 25.08.2018 la telecom italia XXX sospendeva improvvisamente e senza alcun preavviso la fornitura del servizio di fonia e di quello internet adsl, lasciando così l'istante priva di strumenti indispensabili per l'esercizio della sua attività di impresa. Soltanto successivamente il call center telecom italia comunicava che la predetta sospensione era stata disposta a causa dal mancato pagamento della fattura n. 8U00133XXX. La riattivazione della linea telefonica e del servizio internet adsl avveniva così soltanto in data 25.09.2018, ovvero dopo trenta giorni di disservizio. La predetta sospensione della linea voce e di quella internet adsl è illegittima per i tre seguenti motivi, ciascuno dei quali ha carattere autonomo e di per sé assorbente: a) il mancato pagamento della fattura n. 8U00133XXX è imputabile esclusivamente alla telecom italia, colpevole di non aver inviato all'utente la stessa fattura onde consentire il suo saldo; b) la fattura n. 8U00133XXX rappresentava la prima ed unica fattura rimasta temporaneamente insoluta, sicchè non si poteva procedere alla sospensione dei servizi. L'art. 5, comma 1, della delibera cons 203/2018, infatti, prescrive a tal fine che i ritardi o i mancati pagamenti siano ripetuti (non già isolati). Il successivo comma 2, lett. B), precisa che “il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi”, come sempre fatto puntualmente dalla geotethys; c) la sospensione è altresì illegittima in quanto è avvenuta senza alcun preavviso, come invece richiesto dallo stesso art. 5, comma 1. ”, e ha chiesto: “a) Indennizzo di Euro 450,00 per 30 giorni di disservizio dovuto all'illegittima sospensione del servizio di telefonia fissa, calcolati prendendo a riferimento l'indennizzo giornaliero di Euro 7,50 previsto dall'art. 4 Delibera n. 73/11/CONS All.A sugli indennizzi, raddoppiato ex art. 12 trattandosi di utenza business; b) Indennizzo di Euro 450,00 per 30 giorni di disservizio dovuto all'illegittima sospensione del servizio internet adsl, calcolati nei medesimi termini di cui alla superiore lettera a) ”.*

2. La posizione dell'operatore

L'operatore argomenta: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utenza in contestazione è stata sottoposta a varie sospensioni amministrative come di seguito indicato: 1) Sospesa dal 24.08.18 al 28.09.18 per il ritardato pagamento del conto n. 4/18 con scadenza il 10.07.2018 e saldato il 21.09.18, sollecitato a mezzo lettera del 27.07.2018; 2) Sospesa in data 13.12.18 al 14.01.2019 per il mancato pagamento del conto n. 6/18, sollecitato a mezzo lettera in data 21.11.2018; 3) Sospesa in data 05/02/2019 e cessato definitivamente in data 21.02.2019 per il mancato pagamento del conto n. 6/18, cessazione preannunciata mediante lettera di risoluzione del 04.01.2019”.*

Sottolinea in particolare la legittimità delle azioni gestionali eseguite, in quanto precedute da regolari solleciti di pagamento, richiamando al riguardo l'art. 20 delle C.G.A. secondo cui : *“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”* e l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti che prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra cui viene annoverato quello relativo *“ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”*.

Rappresenta inoltre che sull'utenza è presente una morosità pari ad € 583,93 relativa al mancato pagamento dei conti dal 6/18 al 5/19.

Alla luce di tali considerazioni esclude dunque alcun tipo di responsabilità imputabile a suo carico, avendo predisposto le azioni amministrative secondo le modalità previste dalla normativa vigente, 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 precisato che la controversia ha ad oggetto solo la sospensione intervenuta il 24 agosto 2018, secondo quanto richiesto nel formulario GU14, ribadendo l'illegittimità della stessa, e contestando il ricevimento della lettera di sollecito di pagamento del 26 luglio 2018, allegata dalla controparte.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta l'illegittima sospensione della linea telefonica e dei servizi connessi dal 24 agosto al 25 settembre 2018, confermata dalla società resistente, la quale rappresenta di aver eseguito altre due sospensioni sull'utenza dell'istante che però non formano oggetto della procedura de qua. Circa la richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi, occorre evidenziare che l'azione amministrativa ha avuto origine in seguito al mancato pagamento della fattura n. 8U00133XXX del 6 giugno 2018, che l'istante afferma di non aver ricevuto e che pertanto ha saldato solo il 21 settembre, dopo aver ricevuto la missiva dell'11 settembre 2018 con cui, in riscontro ai reclami da egli inoltrati, venivano forniti chiarimenti in merito all'interruzione della linea. Tale azione amministrativa è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto, poiché posta in essere in assenza di preavviso. L'art. 20 delle C.G.A., richiamato dall'operatore, nonché l'art. 5 della Delibera 203/2018/CONS e successive modifiche ed integrazioni, 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, ovvero che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti, atteso che la resistente deposita una lettera di sollecito di pagamento del 26 luglio 2018 che l'istante assume di non aver ricevuto e non fornisce prova del contrario.

Per tali motivi, la società è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1, e 13, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 525,00 (cinquecentoventicinque/00), computato per il periodo intercorrente tra il 24 agosto 2018 (data di inizio della sospensione) e il 28 settembre 2018 (data riattivazione della linea secondo quanto dichiarato dalla società), così calcolato: euro 7,50 x 35 giorni x 2 utenza business.

Parimenti deve essergli erogato un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1, e 13, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 525,00 (cinquecentoventicinque/00) computato per il medesimo periodo così calcolato: euro 7,50 x 35 giorni x 2 utenza business.

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 alla XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: .a) € 525,00 (cinquecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 525,00 (cinquecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea internet, oltre agli 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