

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/120924/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Aragona XXX - TIM XXX (Kena mobile) IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Aragona XXX, del 10/05/2019 acquisita con protocollo N. 0200867 del 10/05/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante rappresenta: “attivata linea telefonica per offerta Tim Smart Fibra, dopo il primo mese di attivazione a fronte di fatturazione errata per la quale è stato formalizzato reclamo telefonico, in attesa di conoscere l’esito del reclamo senza aver pagato la fattura, il servizio ha iniziato ad essere insufficiente ed è stato disattivato (probabilmente per il mancato pagamento). Successivamente dal mese di luglio ad oggi il servizio è disattivato ma continua ad essere fatturato.” Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, quest’ultimo ha presentato le seguenti richieste: “annullamento fatture periodo di disattivazione, riattivazione e fatturazione come da offerta commerciale pari ad € 29,90 mensile”.

L’operatore evidenzia che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso, l’utenza in questione è stata attivata il 13 marzo 2018 con il profilo Tim Smart Fibra al costo di € 29,90 al mese, iva inclusa, con la fornitura del modem in vendita rateizzata al costo di € 5,00 al mese per 48 mesi, ed in aggiunta all’istante è stato consegnato un decoder Tim Vision sempre in vendita rateizzato in 48 rate da € 2,99 al mese, iva esclusa. Rileva che non si ravvedono addebiti difformi dal servizio attivato, e non risultano pervenuti reclami in merito agli addebiti in fattura. Infatti, asserisce, dalla documentazione in atti, non appare l’esistenza di reclami telefonici o scritti per le doglianze in parola, né tantomeno in merito ad errori di fatturazione, segnalati nel termine previsto dall’art. 23 delle C.G.A., secondo cui i reclami che riguardano importi addebitati in fattura devono essere inviati entro “i termini di scadenza della fattura in contestazione all’indirizzo indicato sulla stessa”, evenienza che non si rileva essersi verificata nel caso di specie. L’operatore in merito ai disservizi lamentati riferisce che sono presenti solo due Ticket aperti nel lontano 2015, ed entrambi evasi nei tempi previsti dalla normativa vigente ai sensi dell’art. 15 delle C.G.A. rubricato “Segnalazioni di guasto-Riparazioni” e, in particolare, da quanto previsto al punto. 2. Il gestore osserva altresì che, dalla documentazione agli atti non risulta l’esistenza di reclami

scritti o ulteriori segnalazioni telefoniche. La mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica, ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti Delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dagli stessi gestite e per consentire ai gestori di provvedere alla risoluzione dei guasti segnalati. L'operatore infine rappresenta che l'utenza è stata sottoposta a sospensione amministrativa vista la morosità presente pari ad € 671,11, conformemente a quanto stabilito dall'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 all'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 i quali viene annoverato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. Alla luce di tali considerazioni la società evidenzia che non è possibile imputare alla stessa nessun tipo di responsabilità, 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 la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte. In relazione alla lamentata errata fatturazione, occorre evidenziare la genericità e indeterminatezza dell'istanza, atteso che l'utente non indica quali siano le fatture contestate, né gli importi non dovuti, non consentendo all'Ufficio la ricostruzione dei fatti sul punto. Né ci sono reclami in merito al suddetto disservizio. Al riguardo occorre richiamare i principi secondo cui chiunque voglia far valere un diritto in giudizio (rectius: procedimento) deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Il che non è avvenuto da parte del ricorrente. Inoltre l'istante ha lamentato l'addebito di fatture nonostante la disattivazione del servizio, chiedendo l'annullamento delle stesse nel periodo in cui non ha usufruito dello stesso, sospeso dalla società resistente. Quest'ultima in seguito al mancato pagamento di alcuni conti telefonici ha legittimamente sospeso la linea a luglio 2018, così come affermato dall'istante e non contestato dall'operatore, e successivamente, persistendo la morosità, ha cessato il servizio. Ciò secondo quanto previsto dall'art. 20 delle C.G.A. e dall'art. 5 del Regolamento. Pur tuttavia, la richiesta di annullamento delle fatture emesse in costanza di sospensione dei servizi deve essere accolta, atteso che l'utente non può essere onerato al pagamento di un servizio che non gli è stato reso. Per indirizzo costante devono infatti essere annullate in quanto illegittime le fatture emesse dall'operatore durante il periodo di sospensione del servizio telefonico quale conseguenza della morosità dell'utente, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico (cfr. sul punto tra le tante : Determina Agcom n. 139/17/DK; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 22/19). Per il che, nel caso di specie, non sono dovuti tutti gli importi richiesti dall'operatore nel corso del periodo di sospensione, ossia da luglio 2018, data di inizio della sospensione, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, in quanto la linea è cessata il 24 novembre 2018, secondo quanto risulta dalla documentazione allegata dall'operatore. In merito alla fattura di dicembre 2018, prodotta da quest'ultima, in cui sono riportati i costi relativi alle rate residue del decoder Tim e del modem Tim HUB, tali somme verranno stornate solo laddove l'istante abbia restituito i suddetti terminali, ovvero si impegni a restituirli concordandone le modalità con l'operatore. Da ultimo deve essere rigettata la richiesta di “riattivazione e fatturazione come da offerta commerciale pari ad € 29,90 mensile”, visto che l'utenza è definitivamente cessata per morosità, come già sottolineato, il 24 novembre 2018, e l'istante non ha effettuato alcun reclamo in relazione a tale circostanza, e neppure alcuna richiesta di riattivazione della linea.

#### DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/05/2019, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile del Sig. Aragona XXX, mediante il rimborso delle fatture emesse nel periodo di sospensione della linea, da luglio 2018 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, fermo restando che la fattura di dicembre 2018 sarà annullata, solo dopo la restituzione dei terminali in possesso dell'istante (decoder Tim e modem Tim HUB), qualora quest'ultimo non vi abbia già provveduto . La società resistente dovrà inoltre ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
rosario carnevale