

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/226610/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SCOPELLITI X - TIM X (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 SCOPELLITI X, del 09/01/2020 acquisita con protocollo N. 0008969 del 09/01/2020

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 ha rappresentato: “alla fine del mese di maggio 2019 ho ricevuto dalla Tim un messaggio dove mi veniva comunicato di contattare il 119 a proposito della linea a me intestata numero 3495X in quanto per cause non precisate le somme dovute per l’acquisto del telefono Samsung S9+ non erano state prelevate dalla carta di credito. Immediatamente ho contattato il 119 senza ricevere alcuna assistenza. Il 06/06/2019 mi sono recato presso il centro Tim di Reggio Calabria dove l’operatore dopo aver contattato il 119 mi comunica di effettuare il cambio della carta di credito. Dopo qualche giorno però la scheda telefonica mi viene bloccata, mi reco nuovamente al centro Tim e l’operatore mi comunica che il passaggio dei nuovi dati era avvenuto lo stesso giorno con successo e mi consegna il modello rilasciato dalla Tim. Da quel momento inizio a contattare frequentemente e più volte al giorno il 119 dal mio nuovo numero di telefono n. 3312X senza ricevere l’assistenza da me dovuta, un operatore addirittura mi consiglia di inviare una mail all’indirizzo 119@telecomitalia.it per avere una celere risposta. Il 06/07/2019 ho inviato la mail di richiesta assistenza ricevendo una mail di risposta dove mi viene richiesta la registrazione a my tim , che non sono riuscito ad effettuare in quanto il numero 3495X risulta inesistente agli archivi Tim. A seguito di Gu5 del 24.7.2019, in data 7.8.2019 il Corecom emise provvedimento temporaneo adempiuto da Tim solo in data 12.8.2019, come risulta dal portale Conciliaweb.” Per il che ha chiesto l’indennizzo per illegittima sospensione dal 10 giugno al 12 agosto 2019. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 17 ottobre 2019.

Nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, ove ha rilevato: da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull’utenza in contestazione era attivo il piano di rateizzazione RT553, il quale prevedeva l’acquisto di uno smartphone in forma rateizzata con addebito delle rate su carta di credito, e con addebito recessivo in caso di cessazione anticipata. In data

03.05.2019 il piano di rateizzazione viene cessato per il mancato addebito delle rate di aprile/maggio 2019, il tutto comunicato all'istante come dallo stesso asserito. La cessazione del piano di rateizzazione fa scaturire la max rata di € 440,00 relativa alle rate residue del prodotto e l'addebito di € 247,90 in qualità di penale (...). Inoltre, ha precisato che: negli archivi Telecom non è presente nessuna documentazione attestante il cambio di carta di credito, infatti l'istante deposita un documento privo di ricevuta di invia alla società convenuta, per cui non prova l'avvenuta richiesta di cambio carta, oltretutto datata 06.06.19, mentre la cessazione del piano di rateizzazione è avvenuta il 03.05.19. L'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo, oltre a quello a cui la società convenuta ha dato tempestivo riscontro, infatti, dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore e neanche reclami telefonici. Per tali motivi, la resistente ha respinto ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste dell'istante, poiché nessuna responsabilità può esserle imputata, mettendo in evidenza "il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi 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". In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti il 24 luglio 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La presente controversia riguarda il blocco della scheda telefonica (sic!) che ha comportato la sospensione dell'utenza e la conseguente interruzione del piano di rateizzazione. Il ricorrente ha lamentato l'indebita sospensione dell'utenza, mentre la resistente ha dedotto la correttezza del proprio operato, giacché conforme alle Condizioni Generali di contratto, sottoscritte dall'odierno ricorrente. Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, risulta che l'operatore ha sospeso l'utenza in contestazione a partire dal 10 giugno 2019, sino al successivo 12 agosto, senza dare adeguata prova d'aver validamente comunicato all'odierno istante il preavviso di sospensione amministrativa, come previsto dall'art. 5 del Regolamento. Perciò, la sospensione, anche se avvenuta per insoluti, è da ritenersi illegittima, perché non risulta un valido preavviso da parte dell'operatore (ex multis, delibera n. 66/16/CIR). Per questi motivi, si ravvisa un inadempimento contrattuale della società, ai sensi dell'art. 1218 c.c., con il conseguente accoglimento della domanda di indennizzo avanzata dall'istante. Tuttavia, l'organo decidente, nella ricostruzione della presente controversia, non può non tenere conto del comportamento assunto dall'istante, il quale ha interrotto i pagamenti, non provvedendo tempestivamente a fornire una carta di credito valida, su cui poter effettuare gli addebiti, condizione necessaria per la fruizione del contratto. Dalla documentazione prodotta, risulta una comunicazione effettuata all'operatore il 6 giugno 2019, alle ore 16:47. In via generale, si evidenzia che le parti contrattuali sono tenute a comportarsi secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale sia nella fase dell'esecuzione del contratto, ai sensi degli artt. 1175, 1337 e 1375 del codice civile. Dunque, il principio di buona fede contrattuale costituisce un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Nel caso in esame, si ravvisa un concorso di colpa nella causazione della lamentata sospensione, perciò, ai fini del quantum dell'indennizzo, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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 al fatto". In applicazione di esso, si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato. La resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad euro 480,00 (quattrocentoottanta/00), per la sospensione dell'utenza - blocco della scheda -, secondo i criteri previsti dall'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi (deliberazione n. 73/11/CONS ss.mm. ii, modificata dalla delibera 347/18/Cons), computato per il periodo intercorrente tra il 10 giugno 2019 (data sospensione) e il 12 agosto 2019 (data riattivazione); così calcolato: euro (7,50 X giorni 64). Invece, in applicazione del principio ut supra espresso, l'operatore dovrà liquidare all'istante un indennizzo di euro 240,00 (duecentoquaranta/00), atteso il concorso di colpa; con la conseguente riduzione, appunto, a metà dell'importo. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro

50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del “Concilia Web”, e che l’istante ha presenziato all’udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

#### DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 09/01/2020, è tenuta a liquidare, tramite assegno e/o bonifico, a favore dell’istante, le seguenti somme: euro 240,00 (duecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione dell’utenza – blocco della scheda- , oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia; euro 50,00 (cinquanta/00) per rimborso spese. 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