

**DETERMINA 10 Fascicolo n. GU14/687371/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A. A. - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

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 il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l’istanza dell’utente A. A., del 21/06/2024 acquisita con protocollo n. 0172766 del 21/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante riferisce: “Nelle numerose procedure svolte sin dal 2022 davanti questo Organismo e già concluse, qui richiamate e parte integrante della presente procedura, così come la procedura n.GU14/631759/2023 in cui questa Autorità ha imposto alla Società Tim/Telecom il pagamento di un indennizzo per le violazioni dalla sottoscritta subiti a’ sensi del regolamento in materia d’indennizzi, allegato A dell’Autorità per le garanzie delle

comunicazioni, a tutt'oggi la medesima nulla ha corrisposto di quanto disposto a suo carico da corrispondere entro 60 giorni. Anzi la medesima ha persistito con un atteggiamento prevaricatorio e persecutorio concretizzato nel continuo distacco e/o criticità, come riduzione potenza internet, della linea 0984481XXX. Ancora e più nel procedimento n.UG/683739/2024 di cui, in questa sede, si richiamano tutte le proprie difese e pretese ivi avanzate, nonché i documenti prodotti. Il gestore Telecom/Tim ha continuato a rivendicare un presunto debito ammontante oltre gli ottocento euro, senza fornire alcuna pezza giustificativa. Inutili sono stati i contatti con il servizio 187, ove risulta uno scoperto risalente negli anni che ha determinato il distacco amministrativo odierno della linea dati e telefonica. Eppure nel corso degli anni e nelle numerose procedure attivate presso codesta Autorità sono state richieste e prodotte tutte le fatture emesse dal 2018 ad oggi da Telecom/Tim, nonostante la mancata consegna delle medesime all'indirizzo della sottoscritta, ed i relativi bonifici dalla sottoscritta eseguiti. E' stato addotto, inoltre, dal gestore controparte che la causa dell'inefficienze ed inefficacia del servizio dati è da addebitare al modem privato, acquistato dalla sottoscritta, eppure come dagli atti allegati si evince, per come dichiarato dal medesimo gestore in altro procedimento, che i loro tecnici entrati nell'abitazione della scrivente avevano concluso sul suo funzionamento e che il problema era da imputare a problemi tecnici della linea e/o cabina". E ha chiesto: "L'annullamento del presunto debito contestato dal gestore telefonico, in realtà, mai esistito, prova ne sono le fatture ed i relativi bonifici di pagamento dal 2018 ad oggi prodotte nelle numerose procedure svolte davanti a codesta Autorità, che hanno visto Telecom/Tim condannato anche al pagamento d'indennizzo economico. L'apposizione sulla linea voce e dati, 0984/481XXX, del flag di non sospensibilità per le gravissime condizioni di salute di un proprio familiare, giusta dichiarazione Telecom del 9/02/2022, e per motivi lavorativi e di studio dei propri figli. Il rispetto dei termini contrattuali in merito ai servizi voce e dati e al costo pattuito. Il pagamento degli indennizzi per violazione degli artt. 4, 5, 6, 7, 9, 12, 13 del Regolamento in materia di indennizzi Allegato A alla delibera n.347/18/CONS di questa Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni."

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. L'operatore argomenta che la presente istanza riguarda la contestazione della sospensione amministrativa della linea telefonica da parte di Telecom Italia, avvenuta il 28 maggio 2024. Rappresenta che l'utente ha un debito di € 682,58 relativo a fatture non saldate negli anni 2021, 2022, 2023 e 2024, come confermato dall'estratto conto allegato e che sono state emesse due delibere AGCOM a seguito di istanze del Corecom nel 2022 e 2023, che hanno confermato gli scoperti, i quali risultano dovuti dal cliente. Evidenzia di aver inviato ripetuti solleciti di pagamento, allegati alla gestione del GU5 e richiesti dal Corecom, il quale ha confermato la regolarità degli addebiti, stornando solo alcune fatture, ma mantenendo la correttezza delle altre. In particolare, la determinazione GU14/631759/2023 del 15 marzo 2024 ha previsto un rimborso di € 388,46, regolarmente ottemperato. Nonostante ciò, l'utente ha continuato a non saldare il debito, non giustificando il mancato pagamento e insistendo nell'utilizzare il servizio telefonico. La società resistente precisa che la sospensione della linea è stata effettuata per effetto della morosità, con successiva riattivazione nelle date indicate, 11 giugno e 31 luglio 2024. Evidenzia inoltre, che la Delibera n. 61/22 emessa da questo ufficio prevedeva un pagamento parziale da parte dell'utente, ma non è stato ottemperato, né ha saldato le fatture successive. Sottolinea la regolarità della sospensione società di cui non è responsabile essendo conforme alle condizioni contrattuali, atteso che l'art. 20 delle condizioni generali di abbonamento prevede che Telecom Italia possa sospendere il servizio per ritardo nel pagamento. Inoltre l'art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) 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". Osserva che l'utente, pur avendo ricevuto due provvedimenti che confermavano la regolarità degli addebiti, continua a contestare gli stessi, nonostante la verifica della correttezza delle fatture. Rappresenta che non ci sono reclami documentati riguardanti gli addebiti in fattura, ma solo per la lentezza del servizio ADSL, quest'ultima non giustificabile come motivo di mancato pagamento delle fatture secondo la normativa AGCOM. Inoltre, l'utente non ha contestato formalmente gli addebiti, a parte un reclamo inoltrato nel 2022 per le rate del modem, già stornate. L'utente, pur conoscendo la normativa, continua ad essere un cliente TIM senza saldare le fatture, mantenendo la richiesta di usufruire della linea. Sottolinea infine che anche la contestazione dell'utente sulla mancata ricezione delle fatture non può essere attribuita a responsabilità della società, in quanto le fatture sono state inviate all'indirizzo fornito dal cliente, e la normativa prevede che, dopo 15 giorni dall'invio, le fatture si considerano ricevute. La mancata ricezione non solleva l'utente dall'obbligo di pagamento, come ribadito da AGCOM e dai Co.Re.Com. e

richiama a tale proposito ex plurimis Co.re.com. Lazio Delibera 157/2022 e la DELIBERA N. 14/DEF./2023 di questo ufficio che ha ribadito l'assenza di responsabilità dell'operatore telefonico in merito alla mancata ricezione delle fatture, sostenendo, altresì, che non è previsto alcun tipo di indennizzo per la contestazione de quo Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha allegato, 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 nota con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 10 dicembre 2024, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. In via preliminare si rammenta che ogni nuova allegazione e/o formulazione di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3 della delibera 203/18/CONS e ss.ii.mm., perché non sottoposta al previo tentativo di conciliazione. Pertanto, nell'eventualità in cui parte istante abbia offerto, tramite il formulario GU14, una nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e/o spiegato nuove domande, esse sono da considerarsi inammissibili perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione. Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex plurimis, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Ed invero, con la compilazione del modello UG – nella prima fase conciliativa – l'utente si era limitato a chiedere l'immediata riattivazione della linea dati e telefonica, in seguito alla sospensione per morosità della stessa. Successivamente nella descrizione dei fatti offerta in secondo grado, ha inteso allargare il perimetro dell'indagine chiedendo, in aggiunta a quanto risultante dall'istanza di conciliazione: a) l'annullamento del debito contestato; b) l'apposizione sulla linea voce e dati del flag di sospensibilità ; c) il rispetto del contratto e dei costi pattuiti; d) la corresponsione di indennizzi in relazione a diverse fattispecie . Si tratta di fatti nuovi che riverberandosi sulle domande, inammissibilmente cercano di ampliare il petitum. Quanto alla lettera a) nonostante l'inammissibilità della doglianza sollevata va comunque evidenziato, come il debito contestato dall'operatore a carico dell'istante si riferisca a fatture relative agli anni 2021, 2022 e 2023 che hanno già formato oggetto di precedenti procedure promosse dinanzi a questo organismo, a conclusione delle quali non è stato disposto alcuno storno totale delle fatture arretrate, bensì il loro ricalcolo. Dunque, è ben possibile che siano ancora presenti importi dovuti relativi a periodi precedenti alla presente procedura, la cui legittimità e dovutezza però non costituisce oggetto di accertamento del presente procedimento, stante l'inammissibilità della domanda per come già evidenziato e la mancanza di documenti probatori a sostegno della contestazione dell'istante, che allega solo dei pagamenti parziali di fatture riferite esclusivamente all'anno in corso. In relazione alle richieste di cui alle lett. b) e c) queste devono ritenersi inammissibili, in quanto, diversamente, risulterebbe violato il diritto di difesa dell'operatore, nonché il principio di obbligatorietà della fase conciliativa, giacché con l'istanza di conciliazione l'utente aveva lamentato solo la sospensione amministrativa della linea, chiedendo il ripristino della regolarità del servizio. Pertanto alla luce di ciò può essere presa in considerazione solo la richiesta di cui alla lett. d) in relazione alla corresponsione dell'indennizzo per la suddetta sospensione. A tale proposito dalla documentazione in atti si rileva che l'istante ha subito una prima sospensione della linea il 28 maggio 2024 con riattivazione l'11 giugno 2024, così come confermato dall'operatore nella propria memoria difensiva. L'azione amministrativa, sebbene sia stata preceduta da regolari solleciti di pagamento come prescritto dalla normativa di settore, tuttavia è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto. Invero, l'art. 5 del Regolamento di procedura, al comma 1, prevede che "fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento" mentre al comma 2, invece, stabilisce che "ai fini del comma 1 non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di

risoluzione della controversia ai sensi degli artt. 3 e 14 del Regolamento". Le stesse condizioni contrattuali dell'operatore all'art. 23 stabiliscono che in caso di somme contestate laddove il cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto del reclamo, Tim sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso l'applicazione di quanto previsto negli articoli 19 e 20. E ancora, in base all'art. 7 comma 2 del nuovo Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, di cui all' Allegato B alla delibera 307/23/CONS "L'utente finale che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo o fino all'esito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche instaurate presso l'Autorità o presso gli altri organismi preposti. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione". Quindi l'utente che ha presentato formale reclamo ha diritto a non pagare fino alla definizione del reclamo stesso e, in tal caso, l'eventuale sospensione della linea telefonica per morosità è del tutto illegittima. Nel caso di specie l'utente ha effettuato il pagamento di alcuni conti telefonici del 2024, oggetto dei solleciti di pagamento inviati dal gestore insieme ad altri conti riferiti ad annualità precedenti, che ha allegato, e ha contestato la morosità esistente a suo carico con il reclamo, a mezzo PEC del 9 aprile 2024, che non è stato riscontrato, ma ciò nonostante l'operatore illegittimamente ha sospeso la linea. Successivamente in pendenza della procedura di definizione, sono intervenute altre due sospensioni che devono considerarsi illegittime per le stesse motivazioni sopra evidenziate ed in particolare per essere state eseguite nel corso del presente procedimento in violazione dell'art. 7 del Regolamento di cui all' Allegato B alla delibera 307/23/CONS sopra citato. La prima è avvenuta il 30 luglio, con riattivazione della linea il 31 luglio, in seguito al provvedimento temporaneo emesso da questo ufficio nell'ambito della procedura d'urgenza promossa dall'istante. La seconda sospensione è stata eseguita il 12 ottobre 2024 e la linea è risultata funzionante il successivo 30 ottobre, dopo il provvedimento temporaneo emesso da questo ufficio nell'ambito della procedura d'urgenza GU5 708629/24. In base a tali premesse la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. La società dovrà dunque corrispondere un indennizzo pari ad € 210,00 (duecentodieci/00) per il primo periodo di sospensione intercorrente tra il 28 maggio 2024 (data di inizio della sospensione) e l' 11 giugno 2024 (data di riattivazione della linea ), così calcolato: euro 7,50 x 14 giorni= € 105, 00 per la linea voce ed euro 7,50 x 14 giorni= € 105,00 (centocinque/00) per la linea internet per il medesimo periodo. Dovrà inoltre corrispondere un indennizzo pari ad € 15,00 (trenta /00) per la seconda sospensione avvenuta il 30 luglio 2024 e riattivata il 31 luglio 2024, così calcolato: euro 7,50 x 1 giorno= € 7,50 per la linea voce ed euro 7,50 x 1 giorno= € 7,50 per la linea internet per il medesimo periodo. Ed ancora dovrà versare un indennizzo pari ad € 255 per il periodo di sospensione dal 12 ottobre 2024 (data di inizio della sospensione) e il successivo 30 ottobre 2024 (data di riattivazione della linea ), così calcolato: euro 7,50 x 17 giorni= € 127, 50 (centoventisette/50) per la linea voce ed euro 7,50 x 17 giorni= € 127,50 (centoventisette/50) per la linea internet per il medesimo periodo. Complessivamente, quindi, dovrà liquidare a favore dell'istante a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio € 240,00 (duecentoquaranta/00) per la linea voce ed € 240,00 (duecentoquaranta /00) per la linea internet.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/06/2024, è tenuta a liquidare alla Sig.ra A. A., mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: - € 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - € 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio dati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Maurizio Priolo