



DELIBERA N. 30/2024

CONTROVERSIA

[REDACTED] TIM SPA

GU14/648603/2023

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 26/09/2024;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*” e ss.mm.;

VISTA la richiesta di riesame della Determina del 28 agosto 2024, presentata dall’istante [REDACTED] in data 30 agosto 2024, e ritenuta parzialmente accoglibile;

Sulla base della Relazione del funzionario incaricato Dott. Raimondo Miraglia, ai fini del supplemento istruttorio;

VISTI gli atti del procedimento;

RELATRICE del Comitato: Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante

La Tim sospeso la linea da gennaio 2023, senza motivo, per una errata contabilizzazione da parte loro, sulle fatture precedenti, sono rimasta senza linea fissa e internet per 9 mesi e oltre, nonostante i ripetuti solleciti a contabilizzare le ricevute inviate a gennaio 2023 nelle svariate mail. Si chiede un indennizzo su quanto subito dalla Tim, incurante delle richieste continue al 187. L'indennizzo richiesto è quantificato dall'istante in 3500,00 €.

La posizione dell'operatore

L'operatore, considerata l'infondatezza della domanda di parte istante, ritenendo non sussistente alcuna responsabilità addebitabile al proprio operato, chiede il rigetto di ogni richiesta di indennizzi, visti i continui ritardi nei pagamenti da parte dell'istante, avvisata con i relativi solleciti, ed il mancato pagamento della bolletta del mese di luglio 2022. Ciò ha causato la conseguente sospensione con preavviso della linea. Il tutto fino a quanto l'istante ha deciso di non riattivare la linea migrando verso altro gestore.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso del supplemento istruttorio e basandosi sulla documentazione allegata al fascicolo del procedimento in oggetto, considerato che sussistono degli elementi per il riesame della Determina di rigetto del 28 agosto 2024, si stabilisce che le ulteriori richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per le motivazioni di seguito enunciate:

Parte istante contesta la mancata riconduzione di un pagamento ad una specifica fattura emessa dall'operatore, che secondo la propria tesi avrebbe prodotto una condizione di sola apparente morosità frutto di un disallineamento contabile. Per l'effetto ne è scaturita la sospensione della linea telefonica. Più nello specifico la sospensione effettuata dall'operatore è conseguenza di pagamenti tardivi ad opera dell'istante delle fatture emesse. Il tempo di ritardo è di un mese per ogni fattura. A seguito dei pagamenti, avvenuti con ritardo, l'operatore ha provveduto a ristabilire il servizio. Circostanza confermata da entrambe le parti. Occorre precisare che l'operatore ha debitamente rappresentato all'istante, con congruo anticipo, la condizione di morosità tanto con lettere raccomandate quanto con comunicazioni nelle fatture emesse. Giova altresì rappresentare che l'istante afferma di aver saldato la propria posizione debitoria per il periodo di tempo che va da aprile 2022 a gennaio 23, ovvero 10 mesi. Le quietanze prodotte sono però relative a 9 mensilità e non 10. Manca la quietanza del mese di luglio, difatti non è stata prodotta quietanza di pagamento. Inoltre, l'istante non produce alcuna prova relativa alla formalizzazione di reclami, telefonici o scritti. L'utilizzo di bollettini in bianco in luogo delle modalità di pagamento proposte dall'operatore, associate al costante ritardo nei



pagamenti ha prodotto il convincimento nell'istante di aver saldato l'intera posizione debitoria e un disallineamento nelle contabilizzazioni ad opera dell'operatore. Pertanto, persistendo la sostanziale condizione di morosità relativamente al mancato pagamento della fattura del mese di luglio, l'operatore nel rispetto di quanto disciplinato in materia di contratti a prestazioni corrispettive e in ossequio a quanto stabilito dalla propria carta dei servizi, ha legittimamente prima sospeso e poi successivamente cessato la linea telefonica.

I pagamenti effettuati da parte istante, depositati in piattaforma, risultano effettuati mediante bollettino postale libero, per cui non risulta pacifica la riconduzione dei pagamenti alle specifiche ragioni di credito dell'operatore. Dal canto proprio l'operatore contesta specificamente il mancato pagamento della fattura del mese di luglio 2022 ed il parziale insoluto relativamente alla fattura di febbraio 2023. Da qui ne discende la sospensione del servizio a seguito di solleciti di pagamento. A riguardo è opportuno chiarire che la sospensione del servizio dell'operatore rientra pienamente nei rimedi previsti nel quadro normativo di riferimento del contratto di telefonia mobile che trova il proprio fondamento nella corrispettività delle prestazioni che in caso di inadempimento di uno dei contraenti prevede tra i propri rimedi la sospensione della controprestazione.

Per quanto su esposto, dagli atti del procedimento risultano difetti di comunicazioni da entrambe le parti della controversia, infatti le fotografie scattate al pc, ed in ogni caso l'invio di e-mail, non costituiscono prova documentale di reclami e solleciti debitamente notificati, si ricorda che i reclami notificati risultano indispensabili ai fini della esclusione o meno del diritto ad ottenere indennizzi.

Oltre i reclami ed i solleciti effettuati, il cuore della problematica risiede nella contestazione del pagamento della mensilità di luglio 2022. Dalla documentazione allegata appare difatti essere stata saldata due volte la bolletta di giugno 2022. Appare chiaro che, non avendo l'istante utilizzato i pagamenti tradizionali, la TIM non ha mai ricevuto il pagamento corretto e così il mese di luglio non è stato contabilizzato. Tuttavia risulta evidente la buona fede dell'istante, che si è attivata per saldare le fatture, seppur in ritardo, e che solo per una problematica tecnico-procedurale, visti i bollettini di pagamento inoltrati al conto corrente intestato alla TIM S.p.A., il pagamento della mensilità di luglio 2022, tramite Lottomatica, non è andato a buon fine.

Pertanto, visto anche il disagio patito da parte istante con la sospensione della linea telefonica, si ritiene, nell'ottica del *favor utentis*, di applicare un indennizzo in via equitativa a favore dell'istante, ex art.13 del regolamento 347/18/CONS, che possa contemperare gli interessi e le posizioni delle due parti. Tale indennizzo viene quantificato in 1000,00 €. Ogni altra richiesta viene assorbita nell'accoglimento della domanda principale.



DELIBERA

Articolo 1

1. La Determina **GU14/648603/2023** del 28/08/2024, per tutte le motivazioni in premessa, è sostituita dalla presente Delibera.

2. L'Operatore telefonico **TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/12/2023, è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 1000,00 (mille/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare ovvero bonifico intestato all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto deliberativo. Si conferma che ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

3. 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, lì 26 settembre 2024

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

IL PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo