



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/614744/2023**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -**  
**TIM SpA (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 l’istanza della società XXX, del 15/06/2023 acquisita con protocollo n. 0161061 del 15/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente rileva che nel mese di ottobre 2022 migrò a TIM accettando il voucher governativo in base al quale avrebbe dovuto pagare € 10 mensili+IVA. Invece dalle prime fatture ebbe un addebito di € 36+Iva mensili, che non era l’offerta da lui accettata. L’istante contestò tali addebiti e TIM, in assenza di preavviso, gli sospese la linea il 20.2.2023. A seguito di GU5 del 2.3.2023, la linea venne riattivata il 15.3.2023. Con istanza del 5.12.2022 e con decreto ingiuntivo era stata peraltro chiesta copia del contratto e TIM aveva incredibilmente risposto di non averla, pur trattandosi di un contratto business. - Richieste: 1. Indennizzo per illegittima sospensione della linea dal 20.2.2023 al 15.3.2023 2. Storno importi addebitati in eccedenza rispetto alle condizioni applicate. 3. indennizzo per applicazione profilo tariffario non richiesto 4. indennizzo per omessa risposta a reclamo. 5 Applicazione delle condizioni pattuite o, in subordine, uscita in esenzione costi dal contratto.

L’operatore in riferimento alla presente istanza di definizione rileva che da verifiche effettuate negli applicativi in uso, che in data 05.10.2022 l’istante sottoscrive digitalmente contratto con Telecom Italia. Il contratto sottoscritto non include nessun voucher, e prevede collegamento XDSL con modem TIM (=acquisto e pagamento in 48 mesi) + attivazione domiciliazione bancaria (che da diritto a Bonus in fattura). Il cliente

ha firmato di aver ricevuto il profilo commerciale, per cui era a conoscenza dei costi e dell'offerta attivata. L'ordine di lavoro per il collegamento relativo al contratto (tecnologia FTTCab, mi- sto Fibra/rame), emesso nei sistemi commerciali in data 11/10/22, è stato attivato il 19/10/22. 2 Il costo dell'offerta era di euro 29,90 con domiciliazione bancaria attiva (Bomus in fattura di euro 5,00) + rata modem euro 6,10 FCI ( importo totale imponibile 240 + IVA 22% in fattura di vendita prepagata n. 6820221014003068 del 28/10/22, singole rate di addebito in fattura) 2 Il costo dell'offerta era di euro 29,90 con domiciliazione bancaria attiva (Bomus in fattura di euro 5,00) + rata modem euro 6,10 FCI ( importo totale imponibile 240 + IVA 22% in fattura di vendita prepagata n. 6820221014003068 del 28/10/22, singole rate di addebito in fattura) La richiesta di domiciliazione inviata da TIM per la lavorazione del contratto non ha avuto riscontro da istituto finanziario del cliente, ed è andata in KO (quindi non presente bonus domiciliazione),per cui l'istante paga un canone di € 34,90. Il cliente invia PEC il 17/11/22, chiedendo di essere contattato Cliente contattato: RECALL OK CON IL SIG XXX SUL NUM XXX DATA/ORO 22/11/2022 10:52- viene inviato anche riscontro scritto. In data 25/11/22 l'istate invia pec con richiesta invio contratto. Nel contratto è indicata mail differente: XXX Non sono presenti altri reclami né scritti né telefonici. Il mancato pagamento delle fatture fa partire un primo sollecito amministrativo (riferito solo a prima fattura di euro 28,72, data scadenza 9/12/22), consegnato a cliente. 3 l'indirizzo mail: XXX) Nel contratto è indicata mail differente: XXX. Non sono presenti altri reclami né scritti né telefonici. Il mancato pagamento delle fatture fa partire un primo sollecito amministrativo (ri- ferito solo a prima fattura di euro 28,72, data scadenza 9/12/22), consegnato a cliente Il cliente salda parzialmente la prima fattura in data 2/3/23 Il mancato saldo totale della fattura (oltre al mancato pagamento di tutte le fatture emesse successivamente, ma non sollecitate) comporta la sospensione amministrativa dell'utenza (da 23/2/23 a 6/3/23) In data 02/03/2023 legale istante presenta sia domanda di conciliazione Corecom Campania UG/591161/2023 ( udienza prevista per il 22/3/23 ore 12.00), sia richiesta di riattivazione con procedura GU5 (in relativa archiviazione a seguito riattivazione) In Paci è presente uno scoperto pari ad € 382,05. Si vuole evidenziare che gli addebiti in fattura corrispondono esattamente ai servizi richiesti dall'istante, per cui nessun inadempimento contrattuale può essere imputabile alla società convenuta. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi 4 precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n.276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Nulla può essere imputato alla società convenuta neanche in merito alla sospensione amministrativa, in quanto la stessa risulta essere stata preceduta da regolare sollecito di pagamento. L'art. 20 delle C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardo pagamento" stabilisce che: "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". Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente. 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". Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

**MOTIVAZIONE:** considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti

ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare dal contratto sottoscritto con firma digitale depositato dall'operatore, la domanda può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. In riferimento alla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione della linea dal 20.2.2023 al 15.3.2023 se pur fondata dovrà considerarsi sino al 06.03.2023, data dell'effettivo ripristino, e pertanto con un indennizzo pari ad euro 420,00 (euro 30,00 per giorni 14) in quanto non è stata depositata dall'operatore alcuna documentazione inviata all'utente prima di procedere con la sospensione. La domanda relativa alla richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo non può trovare accoglimento in quanto risulta depositato formale riscontro inviato il 23.11.2023, entro i termini, all'utente. Tutte le altre richieste formulate non si ritengono meritevoli di accoglimento in considerazione del contratto sottoscritto con firma elettronica in ogni sua parte anche con accettazione delle clausole oggetto della contestazione de quo. Si ritiene, pertanto, riconoscere all'istante la corresponsione della complessiva somma di euro 420,00, a titolo di indennizzo, dovuta per l'illegittima sospensione;

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/06/2023, è tenuta a corrispondere per la motivazione di cui in premessa all'istante l'importo totale di euro 420,00 (quattrocentoventi,00), a titolo di indennizzo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare intestato all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per la motivazione di cui in premessa. 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  
ALFREDO AURILIO