



DETERMINA Fascicolo n. GU14/641898/2023

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 02/11/2023 acquisita con protocollo n. 0281904 del 02/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La XXX srl è titolare di n. 4 utenze mobili con la Tim spa. A seguito di ricezione della fattura n. 7XXXX42 del 10/06/2023 di € 298,90 di cui € 220 per Piano rateizzazioni Contributo Attivazione Servizio (CAS) Contributo attivazione servizio veniva inviato reclamo del 20/06/2023 con il quale la srl XXX contestava tale addebito e contestualmente chiedeva supporto e spiegazione di tale costo che a tutt'ora risulta sconosciuto. Infine nel verbale di conciliazione del 16/05/2023 CONTROVERSIA XXX s.r.l - TIM SpA (Kena mobile) UG/602238/2023 VERBALE DI ACCORDO risulta la seguente indicazione "Inoltre, il gestore si impegna a cessare il piano di rateizzazione del servizio Sito Semplice Mobile per le utenze XXX e XXX." Infine sempre nel reclamo si contesta la mancata corresponsione della nota di credito del 17/05/2023

Telecom Italia sostiene che per le utenze in contestazione è presente verbale di accordo di conciliazione del 16.05.2023 di seguito uno stralcio: Inoltre, il gestore si impegna a cessare il piano di rateizzazione del servizio Sito Semplice Mobile per le utenze XXX e XXX. Nel suddetto verbale non vi era nessuna indicazione circa la cessazione del piano di rateizzazione in esenzione spese; pertanto, viene emessa la fattura oggetto di contestazione contenente la somma di € 220,00 a titolo di “contributo attivazione servizio” scaturito dalla cessazione del servizio di cui sopra. Si precisa, altresì, che Il rimborso previsto dal precedente verbale è stato confermato entro i 120 gg., in data 10 luglio (CRO XXX). A seguito del mancato pagamento della suddetta fattura le utenze in contestazione risultano sospese in data 12.09.2023 e

riattivate nella stessa giornata (vedi allegato). Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti 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.

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, dall'operatore nonché dalla documentazione allegata dal medesimo, la domanda può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. In merito alla domanda per il mancato riscontro al reclamo inviato in data 20.06.2023 lo stesso deve considerarsi fornito durante l'udienza di conciliazione tenutasi in data 27.09.2023 calcolando pertanto un periodo di 54 giorni oltre il termine stabilito si ritiene congruo l'importo totale di euro 135,00. In merito alla richiesta di corresponsione dell'importo di euro 378,00 oggetto della nota di credito n. 6920230514001675 del 17.05.2023, l'operatore ha depositato schermata attestante l'avvenuto accredito in data 10.07.2023 pertanto nulla è dovuto all'utente. Infine, per l'ultimo motivo ovvero la contestazione dell'importo di euro 220,00 oltre Iva contenuta all'interno della fattura anch'essa oggetto di contestazione, si ritiene non dovuto l'importo in quanto già oggetto di accordo tra le parti disponendo pertanto il rimborso dell'importo di euro 268,40 (euro 220,00 oltre Iva)

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/11/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la complessiva somma di euro 403,40 (quattrocentotré/40), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario intestato all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni 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