



DETERMINA Fascicolo n. GU14/664637/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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 l’istanza dell’utente XXX, del 23/02/2024 acquisita con protocollo n. 0057991 del 23/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 23 febbraio 2024, l’istante sig. XXX, in qualità di coerede della sig.ra XXX, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 39/2021, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/664637/2024. Nell’istanza di definizione nei confronti della TIM SPA, parte istante ha lamentato quanto segue: “la defunta XXX era titolare di un contratto per la fornitura del servizio di telefonia fissa con numerazione XXX. A far data dall’agosto 2022 e fino ai primi mesi dell’anno 2023 alcune fatture non sono state mai recapitate, altre invece sono pervenute con ritardo, a causa di un disservizio postale. Lo scrivente è spesso venuto a conoscenza di una bolletta attraverso il proprio indirizzo mail XXX. In tale contesto a fronte del mancato pagamento della bolletta riferita al mese di febbraio 2023, TIM ha ritenuto di remunerare un trentennio di fedeltà contrattuale con la sospensione della linea avvenuta il 28 marzo 2023. L’improvvisa sospensione della linea telefonica è avvenuta in assenza di qualsivoglia preavviso, significando che non è stata assolutamente ricevuta alcuna lettera, alcuna chiamata, alcun sms, alcuna email che preannunciava la sospensione. Si rappresenta che l’indirizzo di posta elettronica XXX era stato fornito al gestore proprio per l’invio delle comunicazioni. Oltre all’indirizzo mail TIM conosceva anche il recapito mobile dello scrivente, anch’esso da sempre abbinato al numero di telefonia fissa della defunta madre. In definitiva, quindi, la società ha improvvisamente ed arbitrariamente sospeso la linea ed altrettanto arbitrariamente ne ha decretato la cessazione nonostante avesse l’obbligo giuridico di preannunciare queste

scelte. Nonostante la linea fosse sospesa ha sfacciatamente continuato ad inviare le bollette riferite ai mesi successivi nonostante non abbia di fatto reso alcun servizio, essendo per l'appunto la linea sospesa. In data 11 settembre 2023 TIM ha cessato definitivamente la linea senza alcun preavviso ed ha addirittura emesso la fattura di novembre 2023, relativa al periodo ottobre 2023 ovverosia riferita ad un periodo nel quale non vi era più alcun rapporto commerciale con TIM. Le fatture illegittimamente emesse nel periodo di sospensione sono state poi affidate ad una società di recupero crediti che ne richiede i pagamenti contattando lo scrivente ai recapiti mail XXX e cellulare forniti. Per i fatti occorsi è stato proposto reclamo in data 14 ottobre 2023. Alla data odierna non è pervenuta alcuna risposta in esito ai suddetti reclami e la linea rimane cessata.” In virtù di quanto dichiarato, parte istante concludeva chiedendo: “1) lo storno di tutte le fatture non saldate, le quali sono state emesse nel periodo di sospensione del servizio o addirittura a fornitura cessata. 2) riconoscimento dell’indennizzo per l’arbitraria sospensione del servizio (avvenuta senza preavviso) protrattasi sin dal 28 marzo 2023, per oltre 320 giorni e quantificabile in almeno euro 2.400,00 alla data odierna. 3) riconoscimento dell’indennizzo previsto per la perdita della numerazione, quantificabile in euro 1.500,00. 4) riconoscimento dell’indennizzo previsto per mancata risposta al reclamo. 5) riconoscimento alla parte istante di un indennizzo di € 200,00 per le spese di procedura.”.

In data 2 aprile 2024, l’operatore TIM, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.” considerando in sintesi che “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.” ritenendo, quindi, che “da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la linea telefonica in contestazione era attiva con la sola componente fonia ed è stata sospesa in data 06.06.2023 per il mancato pagamento delle fatture di Luglio 2018, Marzo e Aprile 2023. In data 22.06.2023 è stata inviata la lettera di preavviso risoluzione contrattuale; in data 07.09.2023 l’utenza è stata cessata per morosità. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta ed inoltre le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. Si suole evidenziare che le fatture risultano inviate all’indirizzo di ubicazione della linea telefonica ed il pagamento delle stesse avviene tramite bollettino postale. Appare evidente che l’eventuale mancata ricezione delle fatture non può essere imputata alla società convenuta. In virtù del fatto che il cliente si dichiara a conoscenza di disagi postali per le consegne delle fatture riferite al suo comune, era di sua competenza la verifica dello stato dei pagamenti che poteva fare anche on line. Inoltre avrebbe anche potuto richiederne la Domiciliazione con Rid bancario, postale o carta di credito per evitare i mancati pagamenti. Nel caso de quo l’istante non ha mai effettuato nessun reclamo in merito alla mancata ricezione delle fatture, infatti dalla documentazione in atti, non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati all’operatore concernete i disservizi de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. In ogni caso, con specifico riferimento alla ricezione delle fatture, l’Autorità così come i Co.Re.Com. hanno più volte ribadito che l’eventuale mancata ricezione della fattura (rimasta poi insoluta) non esonera l’utente dall’obbligo di attivarsi per l’adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet (Cfr. ex plurimis Co.re.com. Lazio Delibera n. 157/2022). Sull’utenza persiste uno scoperto pari ad € 161,19.”.

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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente ed accolte parzialmente come di seguito precisato. La fattispecie in esame trae origine dal mancato o ritardato recapito delle fatture che ha determinato situazioni di morosità in capo alla

madre dell'istante. Come si legge dagli atti ed in particolare, dall'istanza di definizione, a seguito di dichiarati disservizi delle poste, alcune fatture non venivano recapitate o comunque, pervenivano in ritardo presso l'abitazione dell'istante e tale circostanza ha determinato una situazione di morosità fino alla sospensione della linea. Ebbene, è necessario affrontare proprio la questione relativa al mancato recapito delle fatture. Per orientamento Agcom, la mancata o ritardata ricezione della fattura non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola dal sito. Difatti, "il rapporto di 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 volta al pagamento delle utilità godute. Invero, l'istante è venuto meno ai propri obblighi contrattuali atteso che non ha dato prova di essersi attivato per il pagamento dei corrispettivi dovuti per la prestazione ricevuta". Nel caso di specie non risultano agli atti segnalazioni o reclami in merito alla mancata o ritardata ricezione delle fatture. Conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom 86/12/CIR, l'argomentazione mossa dall'istante secondo cui la morosità e, quindi, la conoscenza dell'esistenza di una bolletta oramai scaduta, è ascrivibile al mancato o ritardato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento in considerazione del fatto che l'istante ha contestato il tutto solo dopo l'intervenuta cessazione dell'utenza; avrebbe, invece, dovuto, comunque, attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di qualunque altro inconveniente. Tale principio è normalmente applicato e riaffermato dall'Autorità nelle sue precedenti pronunce (cfr. delibera di definizione n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di inconveniente o disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In realtà, l'istante giammai ha effettuato valido reclamo alla TIM sia per quanto riguarda la mancata o ritardata ricezione delle fatture sia, a seguito di avvenuta sospensione, relativamente alla medesima e sia a seguito di cessazione dell'utenza avvenuta il 7.9.2023. Difatti, l'unica traccia di reclamo presente agli atti è una lettera datata 13.10.2023 ma di cui non vi è prova della notifica alla TIM. Dunque, in considerazione dell'assenza di reclami regolarmente notificati all'operatore ed in ragione del comma 4 dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, rubricato "Esclusione degli indennizzi", a tenore del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte", le richieste di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, di cui al punto 4) dell'istanza, vengono respinte. Ebbene, non essendo presente in atti alcun reclamo regolarmente notificato alla TIM, si può affermare che la prima volta che la stessa sia venuta a conoscenza delle contestazioni avanzate dall'istante è proprio con l'istanza di conciliazione presentata il 3.2.2024. Per le stesse motivazioni va rigettata anche la richiesta di indennizzo per assenza del preavviso di sospensione della linea telefonica de qua e la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione di cui ai punti 2) e 3) dell'istanza di definizione. Pertanto, qualsivoglia digressione su tali argomenti è superflua. La richiesta di storno di cui al punto 1) viene, invece, accolta. L'operatore, pertanto, procederà allo storno dell'insoluto relativamente al periodo interessato dalla sospensione e successiva cessazione dell'utenza che la TIM indica pari ad € 161,19, con conseguente ritiro della pratica di recupero credito avviata dall'operatore, a proprie cure e spese. Deve quindi concludersi per il parziale accoglimento delle domande in esame.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/02/2024, è tenuta a 1) in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX in data 23.2.2024, l'operatore TIM SPA è tenuto allo storno dell'insoluto relativamente al periodo di sospensione e successiva cessazione dell'utenza che la TIM indica pari ad € 161,19, con ritiro della pratica di recupero credito avviata dall'operatore, a proprie cure e spese, entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni, decorrente dalla data di notifica del presente provvedimento, a mezzo di assegno circolare o bonifico bancario; 2) ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni espresse.

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
Vincenza Vassallo