



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/648603/2023**

**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 04/12/2023 acquisita con protocollo n. 0310533 del 04/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante con relative richieste: " Il tutto risale alla fattura scadenza aprile 2022, da me pagata, il pagamento evidentemente a loro non è mai arrivato. Preciso che sono io ad occuparmi delle bollette, dopo la scomparsa di mio padre, di cui io e mio fratello XXX, siamo gli eredi. Ma i pagamenti successivi, andavano a coprire la fattura precedente, e così per gli altri mesi. anche perchè gli importi spesso erano uguali, e il pagamento lo facevo con bollettini in bianco che compilavo e pagavo in posta. Quando ho pagato la fattura scadenza giugno è andata a coprire la precedente e risultava quindi uno scoperto. Ho cominciato allora a diradare i pagamenti. Anche con le fatture di luglio ed agosto, stesso problema, mi hanno sospeso anche la linea, perchè dicevano che non avevo pagato. Quando poi ho pagato la successiva, hanno riattivato, dicendo tutto a posto, ma non era nulla a posto, risultava sempre un mese scoperto. Ho inviato mail di reclamo e ricevute, chiedendo la contabilizzazione, ma a nulla è valso. Il 20 dicembre ho pagato ottobre e novembre, poi a gennaio cessano la linea, senza nessun preavviso scritto, con firma. In seguito al mancato accordo, avendo la tim creato questo disagio da gennaio 2023, senza motivo, per una errata contabilizzazione da parte loro, sulle fatture precedenti, restando senza linea fissa e internet per 9 mesi e oltre, nonostante i miei ripetuti solleciti a contabilizzare le ricevute da me inviate a gennaio 2023 nelle svariate mail. Chiedo un indennizzo su quanto

subito dalla Tim , ingiustamente , incurante delle mie richieste continue al 187. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3500.0".

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 e/o danni avanzati nei propri confronti.

Motivazione: alla luce delle argomentazioni esposte e delle relative documentazioni a supporto si motiva quanto segue. 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. La domanda dell'istante è da ritenersi rigettata, poiché lo stesso non ha fornito piena prova del pagamento delle fatture considerate insolute dall'operatore e che ne hanno legittimato la sospensione della linea telefonica. Pertanto, trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 04/12/2023, per i motivi 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  
Vincenza Vassallo