

DELIBERA N. 6

******* / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/71540/2019)**

Il CORECOM Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 08/02/2021;

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la convenzione tra AGCOM e Co.re.com. Sardegna del 27/03/2018, relativa all'esercizio delle funzioni di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;

VISTA l’istanza di ***** del 21/01/2019 acquisita con protocollo n. 0025866 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha in essere un contratto di telefonia fissa con Tim ed in relazione ad esso ha pagato parzialmente alcune fatture, ritenendo che gli importi non pagati, non fossero dovuti. In particolare, nell'istanza di definizione l'istante menziona la fattura n. 8R0*****640 dalla quale ha stornato la voce "anticipo conversazioni" e la voce "costi attivazione linea" in quanto si trattava di una linea già esistente, ripristinata a seguito di GU 5. Contesta, inoltre, l'addebito del "servizio di produzione e spedizione fattura" pari a € 3,90 + Iva poiché egli scarica i documenti direttamente dal portale. In relazione a tale pagamento parziale, dopo numerosi solleciti, il gestore telefonico ha sospeso il servizio telefonico. Con l'istanza di definizione della controversia l'utente chiede di essere indennizzato per la sospensione del servizio sui due numeri di cui è titolare: 0789*****3 e 0789*****5 per un periodo pari a 90 giorni, nonché l'indennizzo per un ulteriore periodo pari a 30 giorni, dovuto ad un guasto tecnico. Inoltre ritiene di dover essere indennizzato in quanto la riattivazione del servizio, in seguito ad una precedente sospensione, è avvenuta il 31 di gennaio 2018 anziché il 10 gennaio 2018 come pattuito con il gestore nella conciliazione avvenuta il 23/01/2018 dinanzi all'Autorità. Quantifica la somma degli indennizzi in € 5.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepisce preliminarmente due ragioni di inammissibilità della richiesta di definizione della controversia:

- la prima ragione in relazione al fatto che l'utente ha richiesto un risarcimento del danno, non ammesso nella fattispecie, anziché un indennizzo, quantificando arbitrariamente la propria pretesa in euro 5000;
- la seconda per difformità delle richieste contenute nell'istanza di conciliazione rispetto a quelle della definizione, nella quale – a detta dell'operatore – l'istante avrebbe formulato nuove richieste che quindi non hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. In particolare menziona la sospensione anche della linea aggiuntiva n. 0789*****5 e l'addebito delle somme relative alla fatturazione cartacea, delle quali non vi sarebbe traccia nelle istanze di conciliazione.

Nel merito l'operatore sostiene l'infondatezza dell'istanza in quanto gli importi contenuti in fattura devono essere contestati con formale reclamo, ai sensi dell'art. 17 delle Condizioni generali di contratto, da inoltrare entro il termine di scadenza del pagamento della bolletta e non possono essere semplicemente stornati.

Il gestore sostiene, inoltre, che il cliente non abbia provato l'effettiva e corretta trasmissione dei reclami e che in particolare il primo reclamo, relativo alla fattura n. 2/2018, è datato 16.03.2018, mentre la scadenza del pagamento era fissata per il 12/03/2018. Specifica inoltre che nonostante i numerosi solleciti il Sig. ***** non abbia effettuato il pagamento totale della fattura e che pertanto la sospensione del servizio è stata effettuata legittimamente ai sensi dell'art. 19 delle Condizioni generali del contratto. Infine fa presente che il costo della riattivazione del servizio, contenuto nella fattura n. 2/2018, era già contemplato nella somma onnicomprensiva di € 5.400,00 pattuita con la conciliazione del 23/01/2018. Per quanto riguarda l'addebito del costo di

spedizione della fattura in forma cartacea, precisa che il cliente non può rinunciare alla fatturazione cartacea se non ha attivato la domiciliazione bancaria o postale dei conti telefonici, ai sensi dell'art. 14 delle Condizioni generali di Contratto.

3. Motivazione della decisione

È necessario esaminare preliminarmente le eccezioni di inammissibilità dell'istanza sollevate dall'operatore.

In generale occorre precisare che in applicazione del criterio di ragionevolezza ed efficienza, e a prescindere dalla qualificazione fatta dalle parti, compete al decisore riportare nel giusto alveo quanto preteso dall'istante. Per quanto riguarda l'odierna vertenza, si rileva che nelle richieste formulate dall'utente nell'istanza di definizione non vi è traccia di un preteso risarcimento del danno e comunque la qualificazione giuridica della richiesta dell'istante sarebbe irrilevante, essendo palese si tratti di una richiesta di ristoro per il disservizio, del tutto legittima in questa sede.

È invece parzialmente accoglibile la seconda eccezione di inammissibilità per difformità dell'istanza di definizione rispetto alla precedente relativa al tentativo di conciliazione, con la conseguenza che alcune richieste compaiono per la prima volta in questa sede violando il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione preliminare all'istanza di definizione. Si rileva, infatti, che la richiesta di indennizzo in relazione al numero aggiuntivo 0789*****5 non era presente nell'istanza di conciliazione e pertanto deve essere dichiarata inammissibile. Mentre, per quanto concerne la contestazione delle somme relative alla fatturazione cartacea, sebbene corrisponda al vero che compare per la prima volta nell'istanza di definizione, essa è presente nella mera descrizione dei fatti e non forma oggetto delle richieste dell'istante. Quindi, poiché l'istante non chiede lo storno delle somme oggetto di contestazione né l'accertamento che le stesse non siano dovute, la controversia verte unicamente sull'accertamento della legittimità o meno della sospensione del servizio e dell'eventuale corresponsione dell'indennizzo.

Risulta agli atti, e controparte non contesta la circostanza, che l'istante abbia effettuato pagamenti parziali delle bollette in questione, e pertanto non sussistevano i presupposti per la sospensione del servizio da parte dell'operatore.

Il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, infatti, all'art. 5 prevede che la sospensione del servizio possa essere effettuata in caso di mancato pagamento; tuttavia lo stesso articolo precisa che non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo.

Resta da esaminare l'affermazione dell'operatore riguardo la tardività del reclamo. L'unico reclamo agli atti risulta essere quello relativo alla fattura n. 2/2018, che reca la data del 16/03/2018, mentre la scadenza del pagamento era stabilita per il 12/03/2018. L'istante, quindi, ha inoltrato la contestazione della fattura oltre i termini previsti dall'art. 17, comma 1, delle Condizioni generali di Contratto, cioè oltre il termine di scadenza del pagamento.

In base al comma 4 dello stesso art. 17 il gestore, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo, sospende l'applicazione di quanto disposto dai successivi artt. 18 e 19, ossia l'indennità per ritardato pagamento e la sospensione del servizio.

Nonostante però il reclamo sia stato presentato oltre i termini, il gestore, in applicazione del principio di buona fede in senso oggettivo, ossia di lealtà e correttezza nell'esecuzione del contratto, avrebbe dovuto comunque rispondere per far rilevare la tardività dello

stesso e per sollecitare, con tale motivazione, il pagamento di quanto dovuto, invece si è limitato ad inviare meri solleciti. Agli atti non vi è traccia di alcuna risposta al reclamo né se ne fa menzione nelle memorie difensive. Così facendo ha ingenerato nella controparte il legittimo convincimento di aver correttamente inoltrato il reclamo e che il gestore fosse inadempiente nel non aver risposto entro 30 giorni come previsto. Pertanto si ritiene che nella causazione del disservizio vi sia un concorso di colpa e pertanto l'indennizzo sia dovuto solo in parte in relazione al periodo di sospensione amministrativa.

Nell'istanza di definizione viene erroneamente indicato il 4 aprile 2018 come data di decorrenza della sospensione amministrativa mentre si tratta in realtà del 22 agosto 2018, come giustamente inserito nell'istanza di conciliazione. La data finale della sospensione amministrativa del servizio corrisponde al 15 novembre 2018 ed è stata menzionata soltanto nell'istanza di definizione in quando a settembre, quando è stata presentata l'istanza di conciliazione, era ancora in essere. Per quanto riguarda, infine, il periodo intercorrente tra il 10 gennaio, data in cui il servizio avrebbe dovuto essere riattivato in seguito ad una precedente sospensione, e il 31 gennaio, data in cui l'istante afferma essere stato effettivamente ripristinato il servizio, si ritiene che nulla sia dovuto, in quanto il Sig. ***** ha accettato, il 23 gennaio 2018, una somma a titolo di indennizzo che presupponeva a riattivazione il 10 gennaio, senza eccepire che in realtà l'attivazione non era avvenuta in tale data. Si ritiene quindi che sul punto si sia formata l'acquiescenza dell'istante. Il periodo che deve essere indennizzato è quello che intercorre, come già detto, tra il 22 agosto e il 15 novembre, pari a 84 giorni.

In caso di sospensione amministrativa effettuata senza che ce ne fossero i presupposti la delibera 347/2018 CONS prevede un indennizzo pari a € 7,50 per ogni giorno di sospensione, che ammonterebbe ad € 630,00 che dovrebbe essere raddoppiato ai sensi dell'art. 13, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi, in quanto trattasi di utenza affari, ma poiché, come detto, si è verificato un concorso di colpa, l'indennizzo è stabilito secondo equità nella somma di € 630,00 pari alla metà del precedente.

Per quanto riguarda, invece, il periodo di sospensione dovuta ad un guasto tecnico, si ritiene l'indennizzo non dovuto, in quanto agli atti non risulta alcun reclamo relativo ad esso.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, nei termini di cui in motivazione, la società Tim s.p.a è tenuta a:
 - corrispondere all'istante la somma di € 630,00 (seicentotrenta/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio.
 - comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
2. 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.
3. 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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Cagliari, 8 febbraio 2021

LA PRESIDENTE

Luisa Anna Ronchi