



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA

(GU14/457593/2021)

Il Corecom

NELLA riunione del Il Corecom

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 modificata 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”* e ss.mm.;

VISTA l’istanza di del 17/09/2021 acquisita con protocollo n. 0369650 del 17/09/2021;

Relatrice del Comitato avv. ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/457593/2021 Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “Si premette che l’interessato (C.F.:) è intestatario dell’utenza



fissa [REDACTED] alla data di attivazione avvenuta lo 01.11.2007. Purtroppo, in data 01.07.2019 il gestore TIM inoltrava al cliente un sollecito di pagamento relativo alla Fattura nr. [REDACTED] di euro 38,78 afferente il mese di Aprile 2019, inoltre, nelle more della stessa, si comunicava che qualora si fosse già provveduto al pagamento (come di fatto avvenuto in data [REDACTED] di non tenere conto del sollecito (ALLEGATO 1). Al riguardo, con fax del [REDACTED] l'intestatario - nonostante avesse ottemperato al pagamento dandone anche comunicazione a mezzo 187, provvedeva - ad ulteriore buon conto - a contestare il citato sollecito in quanto la richiamata Fattura era stata pagata in data [REDACTED] (anticipatamente alla scadenza del [REDACTED] ed ivi allegandone l'attestazione di avvenuto pagamento del bollettino premarcato, inoltre, in tale missiva, atteso che l'utenza era stata ingiustificatamente inibita alle chiamate in uscita, ne veniva richiesto l'immediato ripristino (Allegato 2). Nonostante l'invio del richiamato FAX (ALLEGATO 2) - TIM - anziché ottemperare diligentemente sia a sanare la posizione amministrativa che al ripristino del servizio telefonico, inviava addirittura una Raccomandata A/R di "Risoluzione Contrattuale" datata [REDACTED] (notificata in data [REDACTED] asserendo che non risultava pervenuto il pagamento della Fattura nr. [REDACTED] di euro 38,78 e che, il mancato pagamento in pretesa entro giorni 40 dal ricevimento della suddetta raccomandata, avrebbe comportato la "Risoluzione Contrattuale" in virtù delle C.G.A. (ALLEGATO 3). L'interessato nella stessa giornata di notifica della citata Raccomandata, ossia del [REDACTED], provvedeva puntualmente ad inoltrare un ulteriore FAX che, oltre a richiamare il precedente del [REDACTED] quale seguito contestava la pervenuta Raccomandata di "Risoluzione Contrattuale" poiché il pagamento preteso era stato già onorato, oltre a sollecitare nuovamente il ripristino regolare della linea telefonica (ALLEGATO 4) TIM con missiva datata [REDACTED] e con riferimento alla segnalazione pervenutagli il [REDACTED] (verosimilmente riconducibile al FAX del [REDACTED]) comunicava la fondatezza del reclamo e di quanto evidenziato dall'interessato; nella stessa missiva TIM comunicava che la linea telefonica è stata definitivamente riattivata in data [REDACTED] (ALLEGATO 5) In effetti, con quest'ultima comunicazione da parte di TIM l'interessato è stato, di fatto, indotto a ragion ritenere, che quanto tutto circostanziato sia con i FAX che con le numerose chiamate al 187 nonché con l'attestazione dell'avvenuto pagamento della Fattura di euro 38,78, la situazione, fosse, stata finalmente dipanata. Ciò nonostante TIM ha continuato a reiterare solleciti di pagamento riferiti sempre alla famigerata medesima Fattura di euro 38,78 e questo avveniva sia con la missiva datata [REDACTED] (Allegato 6) che con quella del [REDACTED] (ALLEGATO 7). Anche per queste altre comunicazioni, come analogamente per le precedenti, l'interessato ha trasmesso a TIM l'ennesimo FAX teso a ribadire i fatti già noti e richiamando le pregresse comunicazioni oltre a diffidare TIM dal porre in essere distacchi e/o sospensioni della linea, così come dal cessare definitivamente le periodiche richieste di pagamento della stessa Fattura. (ALLEGATO 8) La querelle sull'annosa situazione prendeva una piega assurda con la ricezione della Raccomandata A/R datata [REDACTED] e notificata in data [REDACTED] con la quale TIM, come una sorta di copia-incolla, duplicava le identiche richieste nella forma standardizzata alle precedenti (ALLEGATO 9); - altresì - andando oltre ogni limite, TIM disattivava nuovamente la linea telefonica. Per questi ultimi gravi fatti posti in essere da TIM, l'interessato era

costretto a inoltrare congiuntamente FAX e p.e.c. allegando, per l'ennesima volta, l'attestazione di pagamento di euro 38,78. La linea nel frattempo non è stata più riattivata e l'interessato ha, comunque, regolarizzato il pagamento delle Fatture fino alla mensilità del mese di Febbraio 2020. A seguire, nel mese di luglio 2020 con missiva a mezzo posta ordinaria datata [REDACTED] si riceveva da TIM la comunicazione di sollecito pagamenti per le Fatture dei mesi da Marzo e sino al mese di Maggio 2020 per un totale di euro 169,13 che, per le quali, non venivano onorate in quanto interessavano un periodo in cui, di fatto, l'utenza era disservita da ogni servizio. (ALLEGATO 10) L'interessato nell'impasse più completo per il continuo comportamento scorretto di TIM e non in linea con le comuni C.G.C. e della Carta Servizi nonché i diritti del consumatore, per vedersi riconoscere le ragioni, ha dato incarico alla scrivente Legale di fiducia per dirimere la grave situazione verificatasi soprattutto per il distacco ingiustificato della linea. Di fatti con p.e.c. del [REDACTED] (ALLEGATO 11) la scrivente Avv.to [REDACTED] oltre a fare un assunto circostanziato dei fatti noti, ha diffidato formalmente il gestore TIM affinché provvedesse al ripristino totale della linea telefonica, all'immediato storno di tutte le fatture non dovute e/o compensazione di quelle già saldate afferenti al periodo del servizio non goduto e alla corresponsione di ogni indennizzo previsto nel caso di specie. Per tale p.e.c. da parte di TIM c'è stato il silenzio più totale in spregio della correttezza e di tutto quanto previsto dalla normativa di settore. Ma vi è di più. Di fatti, oltre a non fornire debito e puntuale riscontro anche al legale, ottemperando alle pregresse richieste già avanzate ha conferito incarico alla Società di recupero crediti S.p.A. COVISIAN e S.p.A. Fire per il recupero dell'infondato credito (ALLEGATO 12). Infine, a seguito della Richiesta di Provvedimento temporaneo [REDACTED] da Procedimento [REDACTED], la risorsa numerica è stata finalmente riassegnata al Sig. Merola con attivazione avvenuta in data 06.08.2021". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "1 - Storno/compensazione fatture non dovute fatturate durante il periodo del disservizio totale subito; 3 - Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 4 - Indennizzi per la sospensione totale del servizio telefonico fino alla data di riattivazione (AVVENUTA LO 06.08.2021); 5 - Ogni indennizzo previsto per il caso di specie in virtù delle varie delibere dell'Autorità ed in particolare all'allegato A alla Delibera nr. 347/18/CONS".

2. La posizione dell'operatore

In data [REDACTED] l'operatore TIM S.p.A., ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, 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".

3. Motivazione della decisione

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 possono trovare parziale accoglimento nei limiti e per i motivi 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 Codice Civile. 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. 1. Le richieste di indennizzo per la sospensione totale del servizio telefonico (fonia/voce) e di storno delle fatture non dovute possono essere trattate congiuntamente e sono suscettibili di parziale accoglimento. Come dettagliatamente e documentalmente provato dall'istante la vicenda in esame prende le mosse dall'invio, in data [REDACTED] da parte del gestore TIM di un sollecito di pagamento relativo alla Fattura nr. [REDACTED] di euro 38,78 afferente al mese di Aprile 2019. Nel sollecito era precisato che qualora l'utente avesse già provveduto al pagamento non avrebbe dovuto tenere conto della comunicazione. Ciò nonostante diligentemente l'utente con fax del 23.07.2019 - sebbene avesse già ottemperato al pagamento - provvedeva a contestare il citato sollecito in quanto la richiamata Fattura era stata pagata in data 29.04.2019 (anticipatamente alla scadenza del 08.05.2019) ed ivi allegandone l'attestazione di avvenuto pagamento del bollettino premarcato. Inoltre, in tale missiva, atteso che l'utenza era stata ingiustificatamente inibita alle chiamate in uscita, ne veniva richiesto l'immediato ripristino. Della fondatezza della segnalazione dell'utente dava atto la stessa TIM con missiva datata 10.09.2019 avente ad oggetto: risposta a segnalazione per errata sospensione della linea n. [REDACTED]. Nella predetta missiva l'operatore, con riferimento alla segnalazione pervenuta il [REDACTED] (verosimilmente riconducibile al FAX del [REDACTED]) comunicava la fondatezza di quanto evidenziato dall'interessato, comunicando, altresì, che la linea telefonica era stata definitivamente riattivata in data [REDACTED]. Successivamente a ciò, tuttavia, la TIM inviava ulteriori solleciti per il pagamento sempre della fattura [REDACTED] di euro 38,78 datati [REDACTED] e [REDACTED] e nelle more tra l'uno e l'altro sollecito sospendeva nuovamente la linea dal [REDACTED] al [REDACTED] (come indicato dallo stesso operatore nella propria memoria difensiva - pag. 2). Sebbene a fronte di questa illegittima richiesta di pagamento l'utente abbia trasmesso alla TIM altra comunicazione FAX in cui ribadiva i fatti già noti e richiamava le pregresse comunicazioni - oltre a diffidare il gestore dal porre in essere distacchi e/o sospensioni della linea, così come dal cessare definitivamente le periodiche richieste di pagamento della stessa Fattura - il 20 febbraio 2020 riceveva una Raccomandata A/R datata [REDACTED] con la quale TIM, ancora una volta reiterava la richiesta di pagamento sempre della fattura [REDACTED] di euro 38,78 comunicando che, in mancanza, avrebbe proceduto alla risoluzione del contratto. Nel frattempo, operava una terza sospensione della linea telefonica che - sempre come indicato nella memoria difensiva TIM (pag.2) - ha avuto inizio dal [REDACTED] fino al ripristino definitivo avvenuto il [REDACTED]. A fronte di ciò nonostante l'utente abbia



inoltrato congiuntamente FAX e p.e.c. allegando, per l'ennesima volta, l'attestazione di pagamento di euro 38,78 la linea non è stata più riattivata. L'utente, come dallo stesso riferito e non contestato da Tim ha, altresì, regolarizzato il pagamento delle Fatture fino alla mensilità del mese di Febbraio 2020. Nel mese di luglio 2020, poi, con missiva a mezzo posta ordinaria datata [REDACTED] TIM inoltrava un sollecito per il pagamento delle fatture inevase dal mese di Marzo al mese di Maggio 2020 per un totale di euro 169,13 che, come dichiarato dallo stesso utente, non venivano onorate in quanto interessavano un periodo in cui, di fatto, l'utenza era sospesa (del che, come si è detto, ha dato atto la stessa TIM nella propria memoria difensiva). Da ultimo è pervenuta all'utente comunicazione datata 31 agosto 2020 di costituzione in mora da parte della Società di recupero crediti S.p.A. COVISIAN e S.p.A. Fire agente per incarico della TIM per il recupero dell'asserito credito di €. 169,13. A fronte di tutto quanto sopra l'operatore si è difeso sostenendo che - da verifica amministrativa - il pagamento di €.38,78, effettuato dall'utente il [REDACTED] sarebbe stato incassato sulla fattura precedente anch'essa scoperta, [REDACTED] del [REDACTED] con scadenza [REDACTED] di €. 38,78, per cui la fattura [REDACTED] di €. 38,78 sarebbe rimasta scoperta. L'assunto difensivo della TIM, tuttavia, non è supportato da alcuna prova. Non solo, infatti, non è stata prodotta dall'operatore alcuna comunicazione di imputazione del predetto pagamento alla richiamata fattura, anch'essa asseritamente scoperta, [REDACTED] del [REDACTED] (con scadenza [REDACTED] di euro 38,78), quanto poi detta ricostruzione si pone in aperto contrasto con la comunicazione inviata dalla stessa TIM all'utente in data [REDACTED] avente ad oggetto: risposta a segnalazione per errata sospensione della linea n. [REDACTED]. Non è, infatti, credibile che la TIM alla data del 10 settembre 2019, dopo aver avuto tutto il tempo per effettuare le necessarie verifiche della posizione amministrativa dell'utente, abbia dato ragione all'istante per poi, successivamente, modificare, a distanza di quasi due anni, la propria posizione. Tutto ciò considerato spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) per i giorni di ingiustificata sospensione della linea fonia/voce, che vanno così calcolati: 1) giorni 48 dal [REDACTED] all'8 [REDACTED] = €. 360,00 (48 x 7,50); 2) giorni 20 dal [REDACTED] al [REDACTED] = €. 150,00 (20 x 7,50). Quanto alla ulteriore sospensione amministrativa della linea a far data dall'8 gennaio 2020 (come indicato nella memoria difensiva TIM - pag.2), compete all'istante il rimborso per le fatture Gennaio (€. 44,45) e Febbraio 2020 (€. 40,55) [il cui avvenuto pagamento non è contestato], nonché lo storno delle fatture Marzo - Aprile e Maggio 2020, oltre, ovviamente, allo storno della fattura Aprile 2019, dell'importo complessivo di €. 169,13 per le quali è stata azionata la pratica di recupero crediti che dovrà, quindi, essere ritirata a cura e spese del gestore TIM. In ordine, infine, alla sospensione della linea nel periodo da Giugno 2020 a Luglio 2021 (essendo stata definitivamente ripristinata in data [REDACTED]), atteso che per questo periodo di tempo non vi è stata emissione di alcuna fattura e considerato, altresì, che l'utente, non ha più corrisposto pagamenti a far data da Marzo 2020 e che, pertanto, in questo lasso temporale (Marzo 2020 - Luglio 2021) ben avrebbe potuto avvalersi di altro gestore si ritiene equo riconoscere all'utente un indennizzo di €. 40,00 mensili sostanzialmente in linea con i costi che l'utente si sarebbe visto fatturare se la linea fosse stata attiva, per un importo di [REDACTED]

€. 560,00 (14 mensilità da Giugno 2020 a Luglio 2021). E così per un ammontare complessivo (comprensivo degli indennizzi e dei rimborsi dovuti) di €. 1.155,00 (euro millecentocinquantacinque/00). 2. La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento perché è orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12, Allegato A alla delibera n.347/2018/CONS, di non riconoscere l'indennizzo per mancata o tardiva risposta al/i reclamo/i nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale in quanto tale richiesta risulta assorbita dallo stesso indennizzo;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore telefonico TIM S.p.A. è tenuto a corrispondere all'istante, per i motivi di cui in premessa, l'importo complessivo, comprensivo degli indennizzi e dei rimborsi dovuti, di € 1.155,00 (euro millecentocinquantacinque/00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico all'istante; inoltre, è tenuto a procedere allo storno delle fatture [redacted] nonché Marzo, Aprile e Maggio [redacted] dell'importo complessivo di €. 169,13 (centosessantanove,13) ed al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato

[redacted]
[redacted]

La PRESIDENTE

[redacted]
[redacted]

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

[redacted]
[redacted]