

DELIBERA N. 35 del 04/03/2019  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX/ TIM SpA  
(GU14/14926/2018)

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 10/09/2018 acquisita con protocollo N. 0123688 del 10/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante riferisce di aver sottoscritto presso il proprio studio legale in data 05.07.2016 un contratto di telefonia business che prevedeva i servizi di telefonia fissa, internet e fax al costo di Euro 35,00 al mese con pattuizione espressa di immodificabilità in futuro “per sempre”. Nel dicembre 2017, riceveva comunicazione di modifica delle condizioni economiche del contratto, ossia che a far data dal 1 gennaio 2018, per i clienti business, si sarebbe avuto un incremento del canone di abbonamento di 5 euro (oltre IVA) al mese, modifica in senso peggiorativo delle condizioni del contratto di somministrazione. Di tal che, in data 19.12.2017 l’istante sporgeva formale reclamo nei

confronti della società di telefonia che riscontrava il reclamo facendo riferimento, in maniera totalmente ingannevole, solamente alla concessione di un presunto bonus di 5 Euro che sarebbe stato contabilizzato “nella prima fattura utile” (prot. C19626808), senza specificare su quale importo sarebbe stato applicato, se sulle condizioni economiche del contratto originario ovvero su quello illegittimamente modificato dalla Telecom. In ogni caso, nella fattura n. 2/18 non soltanto non c’era traccia del bonus, ma i canoni del servizio di telefonia fissa e internet erano stati aumentati, del tutto illegittimamente e senza alcun preavviso, nel loro prezzo-base (da 120 euro a bimestre a 141,20 euro). In data 28.03.2018 sporgeva reclamo diffidando la società convenuta dalla modifica contrattuale coatta e da interruzioni e non provvedendo ex art. 1460 c.c. al pagamento della fattura n. 2/18. Telecom spa non riscontrava il reclamo e senza preavviso interrompeva illegittimamente il servizio di telefonia prima e quello internet dopo: la prima volta dal 14.03.2018 al 27.03.18 e nuovamente dal 14.05.2018 al 24.05.2018. Ad oggi la Tim continua ad inviare solleciti di pagamento per presunte bollette insolute. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. indennizzo di € 1440,00 ex art. 5 delibera agcom 73-11-cons per duplice sospensione del servizio illegittimamente e senza preavviso: dal 14.03.18 al 27.03.18; dal 14.05.18 al 24.05.18 totale 24 giorni (20 euro per ciascun servizio utente business: fax, internet e rete fissa € 60,00 al giorno per 24 gg= € 1.440,00 2); ii. indennizzo di € 150,00 ex art. 8 delibera agcom 73-11-cons per applicazione di profilo tariffario diverso da quello pattuito: 10 gg per 3 servizi 5 euro al giorno; iii. indennizzo di € 500,00 per pratica commerciale scorretta ed ingannevole in riferimento al bonus di 5 euro ex art. 21 cod. consumo; iv. storno di tutte le fatture non pagate 5) rimborso spese di procedura di € 200 Allega alla propria istanza: • Fatture Telecom; Contratto sottoscritto;

## **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. Eccepisce in via preliminare l’inammissibilità dell’istanza per la violazione del principio del ne bis in idem, in quanto la presente controversia è analoga a quanto già conciliato, tramite verbale di conciliazione del 28 giugno 2017, con cui TIM si impegnavo allo storno totale dell’insoluto fino a quel momento esistente relativamente all’utenza contrassegnata dal n. 085.9769200 (pari a € 366,83) nonché a corrispondere un "indennizzo omnicomprensivo di € 400,00 (Doc. 1). Ebbene, nella relativa istanza di conciliazione inviata al Corecom Abruzzo in data 13 gennaio 2017 (UG prot. n. 840/17, Doc. 2), la Sig.ra XXX chiedeva a TIM, tra le altre cose, la corresponsione di un indennizzo pari a € 1.830,00 "per applicazione di un profilo tariffario diverso da quello oggetto di pattuizione contrattuale". Tramite accettazione della proposta sopra descritta, controparte rinunciava "ad ogni ulteriore pretesa di rimborso e indennizzo e/o risarcimento e relative azioni per le causali di cui all’istanza di conciliazione e di cui al presente atto". Non sembra quindi possibile deferire nuovamente in questa sede, per la seconda volta, la questione attinente alla non congruità/difformità dei conti telefonici emessi da TIM pena la violazione del principio del ne bis in idem sostanziale, residuando, ai fini dell’odierno procedimento, il solo tema concernente l’asserita duplice illegittima sospensione del collegamento per 24 giorni e lo storno delle fatture emesse nel periodo di competenza. Ancora in via preliminare, l’istanza di definizione della controversia presentata dalla Sig.ra XXX al Corecom Abruzzo, va ritenuta inammissibile per parziale difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze ivi formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. Nell’istanza di definizione ha infatti sostituito la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo – da intendersi quindi rinunciata – con quella di "storno di tutte le fatture non pagate". Si tratta, a ben vedere, di una richiesta nuova, non sottoposta a tentativo obbligatorio di conciliazione e su cui, di conseguenza, non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede. In via subordinata, si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. La Sig.ra XXX asserisce di aver sofferto un disagio dalla pretesa illegittima condotta di TIM, senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva dell’operatore, le cui iniziative – come si dirà infra – sono tutte

conformi alle previsioni contrattuali. In primo luogo, in merito alla sospensione del servizio – avvenuta, secondo la ricostruzione fornita dall'istante, "illegittimamente e senza preavviso" – è opportuno precisare che la stessa è conseguita alla morosità della Sig.ra XXX, la quale, nonostante i ripetuti solleciti di pagamento (Docc. 3 - 5) – uno dei quali, peraltro, da lei stessa prodotto – non ha mai provveduto al saldo delle fatture periodicamente emesse, oggi ammontanti, in totale, ad € 367,62. Si precisa, in proposito, che esse non sono state neppure accontate per la quota parte ritenuta dovuta e, a quanto consta alla scrivente difesa, mai formalmente contestate – né l'istante è in grado di provare il contrario in questa sede - secondo le modalità previste dall'art. 17 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base "Impresa Semplice". Appare dunque pacifico come ogni iniziativa intrapresa da TIM in termini di sollecito di pagamento e/o sospensione amministrativa della linea non possa intendersi contra jus, perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante. Chiede pertanto il rigetto integrale della richiesta di rimborso delle somme contestate. Allega alla propria memoria: • Istanza di conciliazione 16/01/2017; verbale d'accordo del 28/06/2017; solleciti di pagamento fatture del 11/01/2018, del 10/04/2018, 30/05/2018; Condizioni generali di contratto; lettere di risposta del 07/05/2018 e del 15/03/2018; Fatture 2/18 e 3/18;

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che dall'esame della documentazione in atti l'istanza è risultata parzialmente inammissibile per la violazione del principio del ne bis in idem atteso che la richiesta relativa all'attivazione di profilo tariffario non richiesto è stata già trattata con il precedente tentativo di conciliazione conclusosi con verbale di accordo del 28/06/2018. Pertanto la richiesta inerente l'indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto deve essere rigettata ai sensi dell'art. 14, comma 2 del Regolamento di procedura di cui alla delibera Agcom 203/18/CONS. Anche l'ulteriore eccezione posta dall'operatore convenuto va accolta in quanto la richiesta inerente lo storno totale dell'insoluto è risultata essere nuova rispetto a quelle poste nel tentativo di conciliazione. Riguardo alla problematica rimanente riguardante l'asserita illegittima sospensione della linea si esprimono le seguenti considerazioni. La domanda non può che essere rigettata in quanto l'operatore ha dato prova di aver preventivamente avvertito l'istante della sospensione del servizio atteso il mancato pagamento di fatture che peraltro non risultano comunque contestate. Anche la domanda di indennizzo per pratica commerciale scorrette va rigettata in quanto non contemplata nelle fattispecie previste dal Regolamento Indennizzo di cui alla Delibera 347/18/CONS. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila 4 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE

*Dott. Filippo Lucci*