



CORECOM Campania



DETERMINA Fascicolo n. GU14/735651/2025

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 della società XXX, del 21/02/2025 acquisita con protocollo n. 0045459 del 21/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante: Descrizione dei fatti: L'istante era titolare di un contratto Tim Business relativo al c.c. n. XXX, pattuito tramite agente. Il contratto prevedeva, in un'unica fattura, l'utenza fissa n. XXX, al costo di € 29,90 mensili, e due SIM al costo mensile di € 10,00 ciascuna. Tuttavia, da marzo 2024, l'utente si vide recapitare fatture distinte che, tra l'altro contengono importi notevolmente superiori rispetto a quanto pattuito. In particolare l'utenza fissa veniva fatturata al costo mensile di € 38,00 oltre € 5,00 per il contributo di attivazione di ogni SIM, mentre le due utenze mobili venivano fatturate in fattura a parte di oltre 50 euro mensili. A nulla sono serviti i reclami scritti (17 e 22 Maggio e 22 Luglio 2024), rimasti inevasi. A causa dell'operato di Tim, l'utente si è visto costretto a richiedere la disdetta per l'utenza fissa, in data 29.5.2024, e la migrazione verso altro gestore per le utenze mobili. - Richieste: 1) Storno integrale degli importi eccedenti i canoni concordati, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) Rimborso della somme corrisposte in eccedenza rispetto a quanto pattuito; 3) Indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti; 4) Indennizzo per l'attivazione di un piano tariffario non richiesto /

differente; 5) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; 6) Penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, Legge 160/2019.

2. La posizione dell'operatore: TIM S.p.A.) con memoria depositata in data 1.04.2025, in via preliminare ha dedotto che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia il guscio contrattuale n XXX risulta attivato a gennaio 2024 con all'interno due sim: • XXX attivato 22/01/2024 cessato per MNP 29/05/2024 profilo MNP Convergente 10.99 Ab 5G Premium_INI • XXX attivato 22/01/2024 cessato per MNP 29/05/2024 profilo MNP Convergente 10.99 Ab 5G Premium_INI. Come da verifica fattura il profilo attivato corrisponde a quanto presente in copia contratto. POSIZIONE DEBITORIA MOBILE € 471,10 Per quanto rigirata l'utenza fissa (anche se per tale utenza non sono presenti reclami) si evidenzia che l'utenza n. XXX attivata a gennaio 2024 con il profilo premium business xdsl e cessata in data 01 luglio 2024. Il Costo mensile era pari ad € 34,90 (-5 mese bonus mobile – ulteriori €5,00 per i primi 12 mesi) per un totale di € 24,90 mese. Presente inoltre il servizio tim safe web gratuito solo i primi tre mesi più le rate rata acquisto modem come previsto da contratto. POSIZIONE DEBITORIA FISSO € 410,66 Si evidenzia che l'istante non ha restituito il modem per cui sulla fattura di ottobre 2024 sono state addebitate le rate a scendere del modem. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta né attivazione di servizi non richiesti in quanto i servizi attivati risultano conformi ai contratti sottoscritti. Si precisa, altresì, che l'unico reclamo pervenuto in merito alle contestazioni relativamente al solo contratto mobile è datata 17 maggio 2024 quattro mesi dopo l'attivazione del contratto e propedeutico alla MNP delle linee avvenuto in data 29.05.2024. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo e/o storno, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione del provvedimento: L'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimine che orienta il giudicante. L'utente, a fronte di quanto affermato (aumento dei costi rispetto a quanto pattuito), e richiesto con l'istanza introduttiva del presente procedimento, non produce alcuna prova documentale. Ha infatti depositato solo 2 fatture, di cui solo una relativa ad un periodo dove il contratto non era ancora cessato, in questa ultima è di tutta evidenza, non essendo possibile raffrontare con altre fatture passate in quanto non depositate che l'importo risulta quello pattuito di 24,90 €, visto che gli ulteriori importi sono il TIM safe web ed il modem, oltre imposte, regolarmente addebitati. La seconda Fattura depositata da parte istante è quella con scadenza 12 agosto 2024 dove effettivamente vi è un aumento dell'importo contrattuale, ma tale fattura è successiva alla MNP avvenuta su richiesta di parte istante del 29.04.2024 con la quale si chiedeva la disdetta del contratto. Fatture inerenti le sim non sono presenti. Il reclamo è del 17.05.2024 ma l'operatore nel rispetto delle norme di cui al Regolamento Indennizzi (Allegato delibera n.347/18/CONS) ha 45g dalla segnalazione del disservizio per intervenire. Nel caso in esame l'istante a soli 12 giorni dal reclamo del 17.05.2024 ha invito disdetta del contratto in data 29.05.2024, pertanto alcun intervento o indennizzo poteva essere riconosciuto dall'operatore Tim. Le altre domande avanzate da parte istante non accoglibili per tutto quanto innanzi indicato.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 21/02/2025, 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