

DELIBERA N. 185/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/604851/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 03/05/2023 acquisita con protocollo n. 0117997 del 03/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Gianna Giannuzzi;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto residenziale per servizi di telefonia fissa e internet, con numerazione 080*****254 rappresenta quanto segue: "Nel novembre 2022 la consumatrice veniva raggiunta da un'operatrice commerciale telefonicamente che le offriva la sottoscrizione di una proposta tutto incluso pari ad euro 29.90. Le veniva inviata scheda di sintesi tramite messaggio sul cellulare (anche in allegato), pertanto decideva di accettare. Dalle prime fatture la proposta risultava totalmente diversa da quanto pubblicizzato telefonicamente in quanto le venivano addebitate le chiamate a consumo ed anche le rate del modem. La consumatrice non ha mai ricevuto risposta ai numerosi reclami inviati. Solo in sede di conciliazione di prima istanza veniva inviata una scheda di sintesi diversa rispetto a quella sottoscritta telefonicamente, che riportava l'offerta che sarebbe stata effettivamente applicata alla cliente, con costi mai pubblicizzati.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) chiusura del contratto in esenzione spese; II) storno del totale insoluto ad oggi pendente in quanto non corrispondente ad un'offerta sottoscritta dalla cliente; III) indennizzo per i disagi subiti pari ad Euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si evidenzia, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 28/11/2022 viene eseguita l'attivazione della linea con il profilo TIM WiFi Power Smart (v. all. Sintesi Contrattuale del 15/11/2022). L'offerta prevedeva il costo dell'abbonamento TIM WiFi Power Top Fibra di € 29,90, inoltre il modem in vendita rateizzata al costo di € 5,00 mensili per 48 rate e il costo di attivazione di € 19,90 "Una Tantum" (v. all. Riepilogo Offerta del 28/11/2022). A seguito di tale attivazione, come da normativa vigente, la società convenuta ha inviato all'utente la welcome Letter del profilo tariffario attivato, nonché il riepilogo della stessa. Tale documento contiene tutte le indicazioni sia contrattuali che economiche dell'offerta attivata, così come previsto dalla normativa vigente, e contiene altresì le indicazioni circa le modalità per recedere dal contratto nel caso l'attivazione del servizio non sia conforme a quella richiesta. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, neanche sotto il profilo informativo in quanto all'istante sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta [...]. Alla luce di quanto esposto, la società convenuta conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS). La richiesta sub II) non può essere accolta in quanto generica e non sufficientemente documentata e circostanziata, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeat (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Nello specifico si rileva che la sintesi contrattuale depositata dalla parte istante, sebbene alla medesima intestata, non presenta alcun elemento idoneo a riferire la proposta ivi indicata alla linea telefonica sulla quale è stata attivata l'offerta oggetto di contestazione (non è presente il numero di telefono cui la proposta si riferisce), né una data che consenta di circostanziare la suddetta proposta. Peraltro, anche il reclamo del 9 febbraio 2023, presentato presso l'Unione per la Difesa dei Consumatori (U.DI.CON.), riporta un numero di protocollo interno (916-2023-PU-16), ma non presenta né la sottoscrizione dell'istante, né alcuna evidenza che sia stato portato a conoscenza dell'operatore. Di contro, la parte convenuta ha depositato la welcom letter, recante numero ordine E5K9MQZQQ7G del 15/11/2022 in cui risultano riepilogate le condizioni dell'offerta contrattuale e, altresì, le fatture di dicembre 2022, gennaio 2023 e febbraio 2023, recanti voci di costo conformi all'offerta suddetta. Ciò posto, deve evidenziarsi che, con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, la richiesta non può essere accolta. Stante il rigetto della domanda principale, la richiesta sub III) non può trovare accoglimento, oltretutto la richiesta di indennizzo per "disagi" si configura quale domanda di tipo risarcitorio come tale non rientrante nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi del predetto art. 20, comma 4, del citato Regolamento; richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco