

DELIBERA N. 164/2024

**XXXXX XXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/591127/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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 XXXXX XXXXXXXX del 02/03/2023 acquisita con protocollo n. 0060490 del 02/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

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 di tipo privato per servizio di telefonia fissa, relativo all'utenza 0832/****939, rappresenta quanto segue: "L'istante, titolare di un contratto Tim stipulato il 29/10/2018, riscontrò, a Dicembre 2021, nelle fatture, l'importo relativo al Tim Expert mai richiesto né pattuito. L'utente reclamò più volte l'attivazione del servizio al Call Center ma senza esito. Pertanto, inviò PEC di reclamo (il 27.1.2022) al quale Tim non rispose. L'operatore cedette il presunto credito ad una Società terza. Il TIM Expert poi, in particolare, rappresenta un "servizio" (virgolette d'obbligo), per cui TIM è già stata sanzionata dal Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (Delibera 25.2.2020), in quanto meccanismo di puro Lock-in mascherato da servizio.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Cessazione del ciclo di fatturazione relativo al Tim Expert. II) Storno dell'insoluto attuale e delle eventuali fatture di prossima emissione relative al prodotto Tim Expert. III) Rimborso delle somme corrisposte per il Tim Expert mai richiesto né pattuito. IV) Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (Tim Expert). V) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che, l'utenza in contestazione risulta attivata in data 29 ottobre 2018 con sottoscrizione contratto del 01.10.2018 presso Negozio (allegato contratto) con offerta TIM CONNECT XDSL+ TIM EXPERT, servizio di assistenza tecnica, che è parte integrante dell'offerta Tim Connect, ed è cessata per disdetta dal 19 febbraio 2022. L'addebito del suddetto servizio è presente a partire dal conto Novembre 2018 e l'istante non ne ha mai effettuato nessun tipo di reclamo per tutta la durata della vigenza dell'utenza in Telecom. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Evenienza che non si è verificata nel caso de quo, in quanto l'unico reclamo pervenuto è del 27 gennaio 2022, ben circa 4 anni dopo il primo addebito. Non si riscontrano precedenti reclami, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo [...]. Appare evidente che l'istante era a conoscenza dell'attivazione del Tim Expert il tutto confermato dall'assenza di reclami in merito, per cui le richieste

dell'istante non possono trovare accoglimento. In Paci è presente uno scoperto pari ad € 101,78. Si suole precisare che in seguito alle novità introdotte dalla regolamentazione e dalla decisione adottata dall'Autorità Antitrust nell'ambito del Procedimento A514, la vendita abbinata di servizi non può avere piani di rateizzazione superiori ai 24 mesi. Avendo il servizio Tim Expert un piano rate di 36/48 mesi, in caso di cessazione linea o passaggio ad altro operatore al cliente non dovranno più essere addebitate le eventuali rate residue ancora da corrispondere. A seguito di tali impegni assunti da TIM, nella fattura di agosto 2020 è stata data comunicazione ai clienti Tim Connect attivati dal 1° marzo 2019, e con servizio TIM Expert rateizzato in 36/48 mesi, che se avessero deciso di cessare la linea o migrare ad altro operatore, non sarebbero state più addebitate le eventuali rate residue per il servizio TIM Expert, ancora da corrispondere alla data di esercizio del recesso dal contratto con TIM. Nello specifico, nel caso della presente Istanza, l'adesione al servizio Tim Connect è avvenuta in data antecedente al 01/03/2019, precisamente il 01/10/2018, per cui non impatta nella Delibera di cui sopra.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alle richieste sub I), sub II) e sub III), si osserva quanto segue. Parte istante contesta l'attivazione del servizio "TIM EXPERT" mai richiesto, nonché il relativo importo, asseritamente rilevato per la prima volta nel mese di dicembre 2021. A tal proposito, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Ciò premesso, nel caso di specie, l'operatore ha prodotto la proposta di attivazione delle offerte per linea fissa di Tim, sottoscritta dall'utente in data 01.10.2018, in cui, alla pagina 1, risulta selezionata l'offerta "TIM CONNECT", con associato il servizio "TIM EXPERT", quest'ultimo con rateizzazione in 48 mensilità. Inoltre il gestore, a conferma dell'adesione, sin dall'inizio del rapporto contrattuale, del servizio di che trattasi, ha esibito la fattura n. RS03922150 del 05/11/2018, relativa al primo mese di abbonamento (ottobre 2018), in cui, tra gli altri importi, compare, per l'appunto, la voce "TIM EXPERT: rata 1/48 (pari ad € 6,89 iva inclusa). Pertanto, alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono trovare accoglimento. La richiesta sub IV), stante il rigetto delle domande principali, non può essere accolta. Peraltro deve rilevarsi che il primo reclamo formale risulta inviato a mezzo PEC dall'istante in data 27/01/2022, dunque oltre il termine di tre mesi dal momento in cui l'istante ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, come stabilito

dall'articolo 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). Parimenti la richiesta sub V) non può trovare accoglimento atteso che l'unico reclamo formale in atti, datato 27/01/2022, risulta riscontrato dal gestore a mezzo PEC in data 09/02/2022, ossia entro il termine di trenta giorni previsto dalla Carta servizi di TIM. Non rileva l'eccezione sollevata dall'istante circa la mancata prova da parte del gestore in ordine all'invio e consegna del predetto riscontro, in quanto si osserva che il medesimo istante ha fornito evidenza della risposta di TIM all'interno del fascicolo documentale afferente alla procedura di conciliazione UG/556348/2022.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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,

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