

DETERMINA 18 Fascicolo n. GU14/663535/2024 del 07.04.2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - 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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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;

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;

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

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;

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 19/02/2024 acquisita con protocollo n. 0051173 del 19/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "In sede di stipula del contratto, la cliente non è stata informata della possibilità di utilizzare il proprio modem senza costi aggiuntivi. Allo stato la cliente si trova addebitate 48 rate modem, in violazione sia della delibera 487/18 che della legge Bersani, in quanto il vincolo rateale di 4 anni costituisce una barriera virtuale alla libertà del cliente di cambiare operatore. In particolare si evidenzia che la delibera Agcom n. 348/18/CONS prevede che gli utenti finali hanno il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso a internet di loro scelta e che gli operatori di comunicazioni elettroniche non possono imporre agli utenti oneri aggiuntivi in caso di collegamento ad un'apparecchiatura terminale scelta dal cliente. L'articolo 4, comma 1, lett. b) della menzionata delibera, prevede che "i fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale". - Tardiva risposta reclamo via pec del 14.11.23." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede l'indennizzo dell'importo complessivo di € 1.000,00.

L'operatore convenuto nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "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 15.06.2023 a seguito di sottoscrizione contratto. Com'è possibile verificare dal contratto allegato l'istante ha chiesto il modem con rateizzazione in 48 rate. A seguito della suddetta attivazione all'istante sono state inviate anche le sintesi contrattuali nelle quali è presente l'addebito del modem in 48 rate. Appare evidente che la condotta della società convenuta è stata posta in essere nel rispetto della normativa vigente, anche sotto il profilo informativo, per cui le doglianze sollevate dall'istante non possono trovare accoglimento, in quanto l'istante era pienamente a conoscenza dell'addebito del modem, il tutto comprovato dall'assenza di reclami, dalla mancata restituzione del prodotto, dalle fatture pagate e soprattutto dalla sottoscrizione del contratto. Appare opportuno evidenziare, infatti, che l'istante non ha mai inviato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta. 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". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Per completezza di informazione si evidenzia che l'istante ha presentato un solo reclamo a Novembre 2023 ben 5 mesi dopo l'attivazione del servizio. Appare doveroso a questo punto richiamare, nonostante la correttezza degli addebiti, come ampiamente documentato e provato, anche l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evidenza che non si è verificata nel caso de quo. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Innanzitutto va rilevato che l'istante ha ommesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile da cui poter evincere le condizioni contrattuali dalla stessa prospettate, ossia non ha prodotto copia della proposta commerciale cui aveva aderito, limitandosi a contestare generici addebiti e difformità nella fatturazione. Appare chiaro che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di re della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui

incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nel caso de quo, trovano dunque applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Invero, dall’esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito. Nulla spetta all’istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l’unico reclamo presente risulta regolarmente riscontrato a mezzo pec”. La società convenuta, non ravvisando responsabilità contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto totale dell’istanza.

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Dalla disamina della documentazione in atti, si evince che l’istante, in data 03.06.2023, ha concluso il contratto aderendo all’offerta “TIM WiFi Power Smart Mega”. In pari data la parte convenuta ha trasmesso la sintesi contrattuale riepilogativa dei servizi e prodotti inclusi, tra i quali l’apparecchio “MODEM TIM HUB+ 240€ in 48 rate da 5,00€”. Al riguardo, si osserva che, a fronte della sottoscrizione del suddetto contratto e della ricezione delle fatture contenenti gli addebiti delle rate del modem, l’istante ha provveduto a contestare l’asserita omessa informazione, da parte dell’operatore, circa la possibilità di utilizzare un apparecchio di propria scelta, come previsto dalla Delibera n. 348/18/CONS, soltanto con reclamo trasmesso con pec del legale in data 14.11.2023, oltre 5 mesi dopo la suddetta attivazione dei servizi e fruizione degli stessi. Sul punto, deve richiamarsi l’art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi) che prescrive l’esclusione degli indennizzi “se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza”. Inoltre, si rileva che, in base all’orientamento consolidato dell’Autorità, nel caso in cui l’istanza sia finalizzata esclusivamente alla liquidazione dell’indennizzo per carenza di trasparenza contrattuale, la richiesta non può essere accolta, fatti salvi i profili di natura sanzionatoria e l’eventuale condanna allo storno/rimborso degli importi fatturati (cfr. delibera Agcom n. 56/18/CIR, determina Agcom n. 92/18/DTC). Si evidenzia che, nel caso di specie, l’istante ha espressamente dichiarato nel fascicolo documentale che la propria richiesta non riguarda il rimborso delle fatture bensì il solo indennizzo. Con riferimento alla tardiva risposta al reclamo, si richiama la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata o anche tardiva risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo. Nel caso di specie, il gestore ha riscontrato il reclamo presentato dall’istante in data 14.11.2023, con pec del 18.12.2023. Pertanto, deve riconoscersi l’indennizzo di cui all’art. 12 del Regolamento indennizzi, calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento di Telecom, nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo e dunque nel giorno del 15.12.2023; il termine finale corrisponde alla data del riscontro da parte dell’operatore (18.12.2023). Data la misura dell’indennizzo, pari a euro 2,50 pro die, prevista dal succitato articolo 12 del Regolamento indennizzi, considerato l’arco temporale indennizzabile di n. 3 giorni, l’indennizzo da corrispondere è pari all’importo complessivo di euro 7,50 (sette/50).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 19/02/2024, è tenuta a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, in favore dell’istante, l’importo complessivo di euro 7,50 (sette/50), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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
GIUSEPPE MUSICCO