

DELIBERA N. 38/2021

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/06/2021;

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;

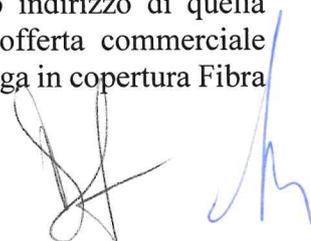
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/01/2019 acquisita con protocollo n. 0002105 del 03/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, già cliente con la linea residenziale ISDN - mono numero ha aderito con la propria azienda, Nicolflex srl, il 31/03/2017 all’offerta business “Tutto FIBRA” sottoscrivendo contratto per una nuova linea, ubicata allo stesso indirizzo di quella esistente, cui è stata assegnata la numerazione [REDACTED]. L’offerta commerciale comprendeva come riportato su sito TIM “... internet fino a 300 Mega in copertura Fibra



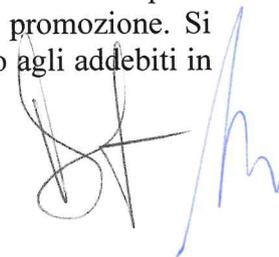


e chiamate verso tutti. Wi-Fi per i CLIENTI DELLA DITTA incluso. È possibile la linea con le opzioni super e scegliere il meglio della tecnologia nella gamma di prodotti in offerta, sempre con pagamento in fattura TIM in 36 rate a interessi ZERO, Linea + internet ILLIMITATO fino a 300 Mega, chiamate ILLIMITATE verso tutti, Router Wi-Fi professionale per la massima velocità e stabilità nella navigazione Internet In vendita in 48 rate senza interessi con tecnico incluso e contributo di attivazione gratis. L'offerta sottoscritta prevede un costo di euro 30.00 EURO mese ogni 4 settimane." L'attivazione della nuova linea 0817367288 è avvenuta il 10 aprile 2017. Pochi giorni dopo (tra il 13 ed il 14 aprile) il cliente ha richiesto la trasformazione della linea [REDACTED] da ISDN a RTG con la contestuale cessazione della linea ADSL e dell'offerta Alice Tutto Incluso, e l'attivazione dell'offerta Tutto Voce, comprendente telefonate illimitate su fisso e mobili nazionali. Tale trasformazione è avvenuta – in modo incompleto e malgrado i continui contatti con operatori del 187 - solo in data 16/06/2017, quando vi è stata la disinstallazione "fisica" della borchia ISDN, come peraltro visibile in fattura. L'attivazione dell'offerta Tutto Voce è infatti stata posposta al 22 luglio 2017 costringendo l'utenza [REDACTED] a limitare l'uso della linea per evitare l'aumento del costo della bolletta, ed a telefonare a consumo. Il cliente ha ricevuto fattura di euro 44,36 relativa al mese di maggio 2017 comprendente i canoni di Alice tutto incluso e linea ISDN, le telefonate a consumo, e la voce "costo disattivazione servizio" di euro 35,18. Quest'ultima voce va rimborsata: non si vede infatti il motivo di imputazione di tali costi, visto che il cliente è rimasto con Telecom per la vecchia linea, ed anzi ha sottoscritto contratto per la nuova linea business. Nel mese di Giugno 2017 l'utente ha ricevuto fattura [REDACTED] di euro 170,15 (periodo 10 aprile -31 maggio 2017) comprendente la voce "quota di adesione tuttofibra" di euro 100.00. Tale quota non è stata specificata dal promoter all'atto della sottoscrizione del contratto. Pertanto, se ne richiede il rimborso. Il cliente è stato costretto a saldare l'intera fatturazione relativa ad entrambe le utenze per evitare inopportune sospensioni dei servizi con conseguenti danni alla propria attività commerciale. L'utenza [REDACTED] con la relativa connettività su Fibra - è rimasta fuori servizio dal 17 al 20/09/2017. Il signor Nicotera, pur reclamando continuamente al 191 si è visto pervenire il tecnico incaricato della riparazione (una banale permutazione spezzata nell'armadio ripartilinea) soltanto in data 20/09, ben 72 ore dopo. Da contratto il cliente aveva attivato il trasferimento di chiamata in caso di guasto sul proprio cellulare; ebbene, non solo il 191 negava questa opzione in funzione della portante in Fibra, ma dopo averla poi attivata in ritardo - lo stesso giorno della riparazione - non ha provveduto a disabilitarla (... o ad informare il cliente su come procedere per ...) fino al 9 ottobre, provocando notevoli disagi al signor Nicotera costretto a rispondere fuori sede ai propri clienti per ben 19 giorni. A seguito di quanto precisato, la parte istante chiede: i. Indennizzo per il ritardo nella trasformazione da ISDN a RTG della linea telefonica e nella contestuale attivazione del profilo tariffario "tutto voce", dal giorno 13/04/2017 al 22/07/2017. ii. Rimborso del costo di disattivazione di euro 35,18, relativo alla cessazione dell'offerta Alice Tutto Incluso sulla numerazione [REDACTED]. iii. Rimborso della quota di adesione all'offerta "Tuttofibra" di euro 100 sulla numerazione [REDACTED]. iv. Indennizzo per i guasti delle linee voce e dati tra il 17 settembre ed il 9 ottobre 2017 della numerazione [REDACTED] del collegamento in fibra. v. Indennizzo per la mancata

risposta al reclamo del 20 settembre 2017. In data 29/12/2020 l'istante deposita la replica alle controdeduzioni dell'operatore, dichiarando quanto segue: in data 31/03/2017 ha sottoscritto contratto con Vostro promoter per la fornitura di una nuova linea di tipo Business, numerazione [REDACTED] il profilo "Tutto Fibra" comprensivo di voce e dati in modalità "illimitata" e stato attivato alla sua ditta, [REDACTED], in data 10/04/2017. Contrariamente a quanto sostenuto, l'addebito di euro 100 oltre IVA relativo alla quota di adesione TUTTOFIBRA, NON È DOVUTO e va stornato e rimborsato in quanto non solo l'importo non è mai stato nominato dal promoter in fase di sottoscrizione, ritenendo dunque che il profilo commerciale è stato attivato con modalità ingannevoli, prospettando al cliente, sia a mezzo sito web sia a mezzo promoter, delle spese diverse da quanto poi addebitato. In merito ai guasti, dichiara che quanto dichiarato dal rappresentante TIM: "si rileva che è presente un solo reclamo in data 18.09.17" è errato, rimandando all'allegato inserito in fascicolo dallo stesso rappresentante che riporta un "retro cartellino" che ne riporta cinque nel 2017 e uno nel 2018. Inoltre, l'istante contesta l'efficacia del "retro cartellino" quale prova da utilizzare nella controversia, in quanto consiste in una documentazione di parte e nel caso in questione, a suo dire, anche pretestuosamente artefatta. Vengono, inoltre, allagate delle fotografie di un operatore Telecom che sta lavorando alla centralina, come prova che il guasto segnalato non era stato risolto così come indicato nel retro-cartellino. L'utente rigetta completamente le controdeduzioni dell'operatore e produce una serie di dichiarazioni e richieste di indennizzi anche per tutto quello che si è verificato a seguito di richiesta migrazione ad altro operatore: i. Rimborso della quota di adesione all'offerta "Tuttofibra" di euro 100 perché pubblicizzata come gratuita; ii. Indennizzo per i guasti delle linee voce [REDACTED] dati Tuttofibra tra il 17 settembre ed il 21 settembre, da calcolarsi secondo il Regolamento indennizzi in euro 28 giornalieri (euro 6 x 2 servizi, da raddoppiare per l'utenza business e con i dati da maggiorare di un terzo perché su portante in fibra ottica) per 2 giorni e 56 euro; iii. Indennizzo per il guasto della linea voce [REDACTED] dovuto all'impossibilità di staccare il servizio di trasferimento chiamate sul mobile dal 21 settembre al 9 ottobre per un totale di 18 giorni e 144 euro; iv. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20 settembre 2017 fino al massimo di 300 euro; v. Indennizzo, per i malfunzionamenti parziali dei servizi voce e dati, dal 10 ottobre al 5 dicembre per un totale di 56 giorni e 784 euro; vi. Indennizzo per il guasto voce e dati dal 15 aprile al 4 maggio 2019 per un totale di 19 giorni e 532 euro; vii. Storno dell'intero insoluto di euro 801,59 in quanto le fatture sono state emesse in totale assenza di servizio; viii. Ritiro in esenzione della eventuale pratica di recupero del credito

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, in riferimento alla presente istanza di definizione rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata con il profilo TUTTOFIBRA in data 10.04.17 e cessata il 15.08.19 per morosità. Sul conto 5/17 risulta addebitato l'importo pari ad euro 100,00 + iva relativo alla quota di adesione TUTTOFIBRA, dovuto in quanto trattasi di NIP non in promozione. Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito agli addebiti in





fattura. Infatti, dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. 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

[REDACTED]

luigidomenicostabile@avvocatinapoli.legalmail.it luigi.stabile@studiolegalestabile.eu
angela.morrone@studiolegalestabile.eu2 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 quanto riguarda i disservizi tecnici lamentati dall'utente si rileva che è presente un solo reclamo in data 18.09.17 al servizio clienti 191 per segnalare un guasto sulla linea. In data 23.09.17 è stato inviato riscontro scritto, senza riconoscimento di alcun indennizzo. l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione de-gli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre, il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai "retro cartellini" unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retro-cartellino, è possibile verificare, che i TT aperti, in tutto l'arco temporale oggetto della presente istanza, risultano evasi nei tempi previsti dalla normativa vigente. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto-Riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". 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. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibe-3 ra n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, 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. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'utenza risulta cessata il 15.08.2019 per morosità. Infatti, in paci è presente uno scoperto pari ad € 801,59. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, (oltretutto mai reclamati) è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. 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 di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. In data 29/12/2020 l'istante deposita la replica alle controdeduzioni dell'operatore, dichiarando quanto segue:

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta. Preliminarmente, si evidenzia che l'istante ha prodotto solo una mera descrizione dei fatti senza allegare alcun documento che provi quello che lamenta, l'istanza risulta essere imprecisa e poco documentata. Si precisa che gli unici documenti allegati, riguardano i retro-cartellini depositati dall'operatore. Di seguito il dettaglio delle decisioni: i. Per la richiesta di rimborso della quota di adesione all'offerta "Tuttofibra" di euro 100 sulla numerazione 0817367288. L'utente dichiara, nelle memorie depositate agli atti, che il 31/03/2017 ha aderito all'offerta business "Tutto FIBRA", sottoscrivendo contratto per una nuova linea, ubicata allo stesso indirizzo di quella esistente, cui è stata assegnata la numerazione 0817367288. L'offerta commerciale comprendeva come riportato sul sito TIM "... internet fino a 300 Mega in copertura Fibra e chiamate verso tutti. Wi-Fi per i CLIENTI DELLA DITTA incluso. È possibile la linea con le opzioni super e scegliere il meglio della tecnologia nella gamma di prodotti in offerta, sempre con pagamento in fattura TIM in 36 rate a interessi ZERO, Linea + internet ILLIMITATO fino a 300 Mega, chiamate ILLIMITATE verso tutti, Router Wi-Fi professionale per la massima velocità e stabilità nella navigazione Internet In vendita in 48 rate senza interessi con tecnico incluso e contributo di attivazione gratis. L'offerta sottoscritta prevede un costo di euro 30.00 EURO mese ogni 4 settimane". L'utente però non ha allegato alcun contratto per consentire la verifica delle condizioni che dichiara aver diritto. È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura degli inadempimenti lamentati. L'utente indica genericamente delle condizioni contrattuali dell'offerta presentando solo quella riportata sul sito dell'operatore, né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare e superare la generica rappresentazione dei fatti. Dal canto suo, l'operatore ha dichiarato, nelle proprie controdeduzioni depositate agli atti, che dai sistemi di Telecom Italia, risulta che l'utenza in contestazione sia stata attivata con il profilo TUTTOFIBRA in data 10.04.17 e cessata il 15.08.19 per morosità e che sul conto 5/17 risulta addebitato



l'importo pari ad euro 100,00 + IVA relativo alla quota di adesione TUTTOFIBRA, dovuto in quanto trattasi di NIP non in promozione. Pertanto, non potendo effettuare alcuna verifica, si rigetta la richiesta dell'istante. ii. Indennizzo per i guasti delle linee voce e dati tra il 17 settembre ed il 21 ottobre 2017 della numerazione 0817367288 e del collegamento in fibra. Si rileva che le modalità di redazione dell'istanza è generica e indeterminata, che ne precludono ogni valutazione nel merito. L'utente si limita a lamentare quanto segue: malfunzionamenti linea voce e dati dal 17 settembre 2017 al 21 settembre 2017, presentando un reclamo al "servizio clienti 191" il 18/09/2017. Sui lamentati malfunzionamenti, si precisa che l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione a supporto. Il reclamo è riportato solo sul "retro-cartellino" depositato dall'operatore. Quest'ultimo sull'argomento, presenta documentazione che provano che il disservizio lamentato il 18/09/2017 è stato chiuso il 20/09/2017. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto-Riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione", pertanto, non può essere accolta la richiesta di indennizzo dell'istante. iii. Indennizzo per il guasto della linea voce 0817367288 dovuto all'impossibilità di staccare il servizio di trasferimento chiamate sul mobile dal 21 settembre al 9 ottobre 2017. Si rileva che le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono ogni valutazione nel merito, per la richiesta fatta dall'istante non è stata prodotta alcuna documentazione comprovante il disservizio lamentato. Pertanto, non può essere accolta la richiesta di indennizzo dell'istante. iv. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20 settembre 2017. Deve rilevarsi che l'art. 1, comma 1, lett. d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazione per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". A tal proposito, si evidenzia come l'utente lamenta in modo generico la mancata risposta al reclamo avanzato all'operatore, rimasto senza riscontro, non adducendo, però alcuna prova in merito. Invero, agli atti, risulta depositata dall'operatore copia della risposta al reclamo datata il 23/09/2018 e relativo al reclamo presentato dall'istante il 18/09/2018. La domanda sub iv) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere rigettata. v. Indennizzo, per i malfunzionamenti parziali dei servizi voce e dati, dal 10 ottobre al 5 dicembre 2018. Sui malfunzionamenti parziali dei servizi voce e dati, non vi è in atti alcuna documentazione a comprova delle asserite innumerevoli segnalazioni telefoniche e scritte sulle lamentate cadute di linea e sull'impossibilità alla navigazione, necessarie per attivare l'operatore nella riparazione dei disservizi occorsi. Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("Onus probandi incumbit ei qui dicit"; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. La domanda sub v) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamenti parziali dei servizi voce e dati dal 10 ottobre al 5 dicembre 2018 deve essere rigettata. vi. Indennizzo per il guasto voce e dati dal 15 aprile al 4 maggio 2019. L'istanza oggetto della presente definizione è stata presentata il

02.01.2019, antecedente ai disservizi per i quali si chiede indennizzo. La domanda sub vi) relativa alla richiesta di indennizzo per guasto voce e dati dal 15 aprile al 4 maggio 2019, pertanto, deve essere rigettata. vii. Storno dell'intero insoluto di euro 801,59 in quanto le fatture sono state emesse in totale assenza di servizio. L'istante non allega un formale reclamo sulla fatturazione, pertanto la domanda sub vii) relativo alla richiesta di storno dell'intero insoluto non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza del 3/01/2019 presentata dall'istante nei confronti di Tim Spa (Kena Mobile) per tutte le motivazioni in premessa.

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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Visto: Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio

