

DELIBERA N. 46/2024

**XXX XXXXXXXXXXXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/463572/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 7/5/2024;

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 XXX XXXXXXXXXXXX XXX del 07/10/2021 acquisita con protocollo n. 0397196 del 07/10/2021;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto con il convenuto gestore per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "In qualità di A.U. della X.X.X. XXXXXXXXXXXX Srl, nel gennaio 2020 ho sottoscritto con TIM contratto di servizi di telefonia per la numerazione fissa della mia attività commerciale (08xxxxx48), aderendo in particolare all'offerta "TIM TUTTO SENZA LIMITI 7M ULL" al costo di euro 25,00 mensili. Il contratto prevedeva, inoltre, la fornitura di un modem per la ricezione del wifi, che però non mi è stato mai consegnato. Successivamente, al predetto contratto è stato associato - tramite contatto telefonico - anche il numero mobile 33xxxxxx03 per euro 10,00 mensili. Senonché fin dai primi giorni di fornitura del servizio, sono stati riscontrati numerosi disservizi di natura tecnica, soprattutto alla connessione alla rete internet, mai funzionante. Non solo. Nonostante tutto ciò, TIM ha proseguito il ciclo di fatturazione, addebitandomi, però, importi superiori e relativi a servizi diversi rispetto a quelli pattuiti e mai concordati. Sulla base di tali premesse chiede: I) Storno posizione debitoria con ritiro pratica recupero crediti; II) indennizzo disagi patiti.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il gestore rappresenta: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, il rientro relativo all'utenza in contestazione rientro risulta effettuato tramite es. 1-13175376102 nella quale il cliente firma per RTG linea valore + e TUTTO SENZA LIMITI ADSL con router tim rateizzato 48 mesi.(VEDI MODULO RIENTRO IN ALLEGATO). In data 19/1/21 presente richiesta di trasformazione in fibra. Ovviamente tale trasformazione ha determinato una variazione dei costi. Per la fattura del 5/21 è stata fatta attività di retention fedeltà e quindi al cliente sono stati applicati ulteriori bonus pertanto per la linea fissa ha un canone bim. di euro 85,00 circa. (vedi fattura allegata). Per quanto riguarda l'utenza mobile 33xxxxxx03 l'attivazione contrattuale risulta essere stata effettuata a mezzo VO 919848 presente in OL 7-55118596773 dal quale si evince che il cliente abbia accettato tim extra large 5g a 20 euro mese. Non si riscontrano pertanto anomalie tra quanto contrattualizzato e quanto fatturato. Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla mancata disattivazione della linea telefonica. 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

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. In merito ai disservizi tecnici lamentati non si rilevano reclami in merito né TT aperti. 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 delibera 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. 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".

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di storno della posizione debitoria, può essere accolta soltanto con riferimento al costo del modem, che, come emerge dall'istruttoria, ammonta a 240,00 euro. L'utente lamenta addebiti non conformi al contratto, ma non allega il prospetto economico del contratto; inoltre allega una sola fattura contestata. Sulla base di tale esiguo quadro documentale, risulta impossibile, per questo Corecom, valutare eventuali difformità tra quanto previsto dal contratto e quanto fatturato. L'utente contesta la mancata consegna del modem, sia a mezzo del presente formulario sia a mezzo reclami depositati in atti. Sul punto l'operatore non fornisce alcuna informazione, né risulta che sia stato dato riscontro ai richiamati reclami. Deve pertanto essere disposto lo storno, ovvero il rimborso nel caso vi sia stato pagamento, dell'importo di 240,00 euro relativo al costo del modem. La domanda sub II), di indennizzo per i disagi patiti, può essere accolta soltanto con riferimento all'omessa risposta ai reclami. I disservizi circa asseriti malfunzionamenti, descritti in narrativa, appaiono generici, non sono temporalmente collocati e non risultano segnalati. Deve darsi applicazione in questa sede dell'art. 14, co. 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), che prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento

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". Risulta non riscontrato il tempestivo reclamo a mezzo pec del 6 luglio 2020, relativo a contestazione di somme. Sul punto il gestore non fornisce alcun chiarimento. Va pertanto riconosciuto all'utente indennizzo ex art. 12 del menzionato Regolamento indennizzi, nella misura massima di 300,00 euro trattandosi non di mero ritardo ma di omissione di risposta.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza Tim Spa (Kena Mobile) è tenuta a stornare ovvero, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare l'importo di 240,00 euro imputato al costo del modem. Tim Spa (Kena Mobile) è inoltre tenuta a corrispondere all'utente un indennizzo di 300,00 euro per omesso riscontro al reclamo. I pagamenti dovranno avvenire per compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno circolare intestato all'utente, e dovranno essere maggiorati degli interessi legali calcolati a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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, 7 maggio 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