



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 120/22

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/356037/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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 19/11/2020 acquisita con protocollo n. 0487204 del 19/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 19 novembre 2020 l’istante, [REDACTED] in qualità di titolare dell’utenza [REDACTED] oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/356037/2020. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “L’UTENTE SOTTOSCRIVEVA CONTRATTO CON TIM



ADERENDO ALLA PROMO TIM CONNECT 2019 XDSL_FTTC NAKED AL CANONE MENSILE 24.90. FIN DALLE PRIME FATTURAZIONI, LA SIG.RA PALOMBA RICONTRAVA DEGLI IMPORTI FATTURATI SUPERIORI A QUANTO PATTUITO IN SEDE DI STIPULA. IN PARTICOLARE, LE VENIVA ADDEBITATO IL CANONE DI UN MODEM AL COSTO DI € 5.00 MENSILI, NON PREVISTO DA CONTRATTO, MAI RICEVUTO E CHE, COMUNQUE, STA CONTINUANDO A SALDARE REGOLARMENTE. INOLTRE, SI FA PRESENTE CHE NON PERVENGONO LE FATTURE E CHE LA SIG.RA PALOMBA E' COSTRETTA A CHIAMARE IL SERVIZIO CLIENTI PERIODICAMENTE PER SALDARE LE FATTURE. SI PRECISA CHE DAL MESE DI AGOSTO, L'ISTANTE PAGA LE FATTURE AUTOSTORNANDO LE DEL CANONE MENSILE DEL MODEM". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "RIMBORSO SOMME MODEM NON PREVISTO DA CONTRATTO - APPLICAZIONE CANONE MENSILE DI € 24.90 - INDENNIZZO ATT.NE SERVIZI NON RICHIESTI - INDENNIZZO MANCATA / SCORRETTA GESTIONE RECLAMO - INDENNIZZO SOSPENSIONE DELL'UTENZA DAL 17/09/20 AL 22/09/20 NONOSTANTE PROCEDURA PENDENTE"

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. si è costituito nella procedura di definizione, producendo memorie e documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS e formulando le seguenti conclusioni: "nel merito, rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto". Parte istante in data 6 settembre 2021 ha depositato ulteriori scritti difensivi e, segnatamente, controdeduzioni alla memoria di costituzione della società TIM S.p.A.

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Le richieste di rimborso delle rate addebitate per il modem e



di indennizzo per la sospensione dell'utenza dal 17/09/20 al 22/09/20 nonostante procedura pendente possono essere trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento. Come si evince dal contratto, prodotto in atti dall'istante, alla voce: "LA TUA OFFERTA", quest'ultima ha espressamente rifiutato la consegna e l'installazione del "router cliente". Gli addebiti in fattura delle rate del modem, quindi, sono illegittimi e andrebbero stornati. Fatta questa premessa devesi, tuttavia, evidenziare che, come riportato dall'operatore nella propria memoria difensiva (pag. 2 della memoria) e documentalmente provato con la produzione dell'estratto conto, l'istante non ha provveduto al pagamento delle fatture dal mese di dicembre 2019 al mese di agosto 2020 onde la sospensione amministrativa dell'utenza per il periodo dal 17 settembre al 22 settembre 2020. Utenza successivamente riattivata a seguito di provvedimento GU5/328112/2020 del Corecom Campania atteso, altresì, che l'istante, come dalla stessa dichiarato. "... decideva di pagare in auto storno le fatture da Settembre a Dicembre 2020 (cfr. pag 1 delle controdeduzioni dell'istante). L'istante, tuttavia, nelle proprie controdeduzioni non ha confutato l'assunto della TIM di mancato pagamento delle fatture dal mese di dicembre 2019 al mese di agosto 2020 e, dunque, l'insoluto a carico di parte istante per le predette fatture è da ritenersi sussistente in virtù del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., quantomeno per l'importo di €. 224,10 (dato dal mancato pagamento dell'importo mensile contrattualmente previsto di €. 24,90 per 9 mesi). In linea generale si osserva, poi, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Per le motivazioni ut supra, anche in applicazione di principi di equità atti a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, in materia di comunicazioni elettroniche, tipicamente non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, per l'inadempimento di che trattasi, valutati i reciproci diritti ed obblighi in capo alle parti, ai sensi dell'art. 13, comma 7, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, si ritiene equo disporre in favore dell'istante lo storno dell'insoluto integrale portato dalle fatture emesse dal mese di dicembre 2019 al mese di agosto 2020 nonché lo storno dell'insoluto parziale recato dalle fatture emesse dal mese di settembre 2020 al mese di dicembre 2020. Nulla è invece dovuto a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza dal 17 settembre al 22 settembre 2020, atteso che lo stesso è assorbito dal riconoscimento del predetto storno. Resta ferma per l'operatore la facoltà di agire per l'eventuale insoluto maturato successivamente dall'istante, ossia dal mese di gennaio 2021, atteso che gli ulteriori eventi relativi all'utenza ([REDACTED] per gli anni 2021 e 2022 non rientrano nella presente procedura. 2. La richiesta di indennizzo attivazione servizi non richiesti non può trovare, invece, accoglimento, atteso che non è stata provata dall'istante l'attivazione da parte dell'operatore di alcun servizio non richiesto (tale, infatti, non potendosi configurare la rata di addebito del modem, peraltro, già oggetto dello storno di cui al punto 1. di parte motiva). 3. La richiesta di applicazione canone mensile di € 24.90 non può essere accolta. L'oggetto della pronuncia non può, infatti, non tenere conto della delimitazione operata dall'articolo 19 delle Linee Guida



(approvate con delibera n. 276/13/CONS) ai soli rimborsi di somme risultate non dovute e/o al pagamento di indennizzi, nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. La richiesta de qua, avente ad oggetto un obbligo di fare, è pertanto inammissibile. 4. La richiesta di indennizzo per mancata / scorretta gestione reclamo va, invece, accolta. L'operatore, infatti, non ha prodotto in atti la prova dell'intervenuto riscontro al reclamo scritto dell'istante inviato a mezzo Pec in data 14 febbraio 2020 e di cui è stata prodotta in atti anche la ricevuta di avvenuta consegna. Il che smentisce quanto affermato dallo stesso operatore a pag. 2 della propria memoria difensiva ove si legge: "...l'utente non ha presentato reclamo in merito ad addebiti in fattura...". Atteso, dunque, che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta, nei casi di rigetto (come, appunto, nella fattispecie de qua). Atteso, altresì, che l'art. 12 comma 1, del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), stabilisce che "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a Euro 2,50 per ogni di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00". Non avendo l'operatore fornito motivata risposta per iscritto al reclamo scritto dell'istante spetta a quest'ultima l'indennizzo nella misura massima di €. 300,00;

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM S.p.A. è tenuta a procedere, per le motivazioni in premessa, allo storno dell'insoluto integrale portato dalle fatture emesse dal mese di dicembre 2019 e sino al mese di agosto 2020, nonché allo storno dell'insoluto parziale recato dalle fatture emesse dal mese di settembre 2020 e sino al mese di dicembre 2020. 2. TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere, in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 12 comma 1, del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) l'indennizzo omnicomprendente di €. 300,00, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento mediante bonifico bancario o assegno circolare all'istante. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per le motivazioni di cui 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

