



DELIBERA N. 02/2022

[REDACTED]  
(GU14/256269/2020)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/01/2021;

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 11/03/2020 acquisita con protocollo n. 0111302 del 11/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante sostiene che nel mese di settembre 2018 sottoscriveva un contratto con TIM per attivare il profilo tariffario TIM CONNECT GOLD al costo scontato di euro 20,90 con ordine EC-103362046, ma il gestore attivava altro profilo, denominato TIM CONNECT XDSL al costo di euro 28,90; fa presente, inoltre, che il servizio TIM VISION proposto al costo di 1 euro al momento della sottoscrizione del contratto non è per mai



usufruibile, perché l'Operatore telefonico non inviava il TIM VISION. Al ricevimento della prima fattura l'istante reclamava il disservizio contattando il customer care del gestore al numero 187 e l'operatore affermava che si trattava di errore e che già con la fattura successiva ci sarebbero state le correzioni del caso. Tutte le fatture successivamente emesse, però, continuavano a contenere costi per profili tariffari mai richiesti per cui provvedeva ad inoltrare reclamo anche via pec ma senza ottenere riscontro. Nel frattempo, precisa che tutte le fatture venivano pagate e, considerato il mancato riscontro dell'Operatore telefonico, in data 5 aprile 2019 effettuava regolare disdetta via pec, richiedendo la cessazione dei servizi ai sensi dell'art. 70 comma 4 del codice delle comunicazioni elettroniche. La TIM, però, non disattivava i servizi entro 30 giorni ma soltanto in data 18 giugno 2019. Nel frattempo, poi, l'utente spediva il modem alla Tim sostenendo le spese di spedizione. L'istante richiede, quindi, la restituzione di quanto pagato in più in ogni fattura TIM per un totale di euro 100,00 ed euro 2,50 al giorno per l'attivazione di un profilo non richiesto per un totale pari ad euro 600; richiede, inoltre, euro 600,00 per il malfunzionamento/mancata fruizione del servizio TIM VISION ed euro 300,00 per il ritardo nella lavorazione della disdetta ed ulteriori euro 300,00 per la mancata risposta ai miei reclami. Il totale dei rimborsi / indennizzi è pari ad euro 1900,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore ha depositato memorie e documentazione, deducendo sostanzialmente, che, nonostante il verbale di mancato accordo dell'11/03/2020 sono state eseguite le seguenti lavorazioni: 1) l'indennizzo di €. 180,60 per mancata risposta al reclamo del 15/02/2019, 2) il rimborso di €. 70,00 per mancata applicazione promo WEB dal 25/09/2018 al 05/05/2019; 3) storno parziale della fattura RT05398547 del 05/07/2019 per l'importo di €.46.88 relativo a canoni non dovuti; Per la ritardata cessazione la società convenuta ha proceduto allo storno totale della fattura di chiusura n. RT05398547 di €. 307,28 , dove erano addebitati oltre ai canoni dal 05/07/2019 per € 46.88, anche le rate a scadere del servizio Tim expert, che come da welcome letter del 27/09/2018, erano dovuti. Chiede, quindi, dichiararsi inammissibile l'istanza per cessata materia del contendere in quanto le richieste dell'istante sono state già evase. Riguardo al servizio TIM VISION, poi, sostiene l'Operatore che tale servizio è fruibile da WEB e l'istante non ha mai richiesto il decoder e pertanto non è previsto nessun tipo di indennizzo e ritiene, infine, che nulla spetta all'istante neanche in merito alla ritardata disdetta, in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, per la fattispecie de quo.

## **3. Motivazione della decisione**

Sulla base dell'istruttoria dell'avv. Nicola Esposito, preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito le richieste di parte istante risultano parzialmente fondate. TIM sostiene di aver provveduto a indennizzare il cliente con importi che indica nella memoria depositata e per le causali che pure indica e che sono riportate nella posizione dell'operatore del presente provvedimento. L'utente



contesta l'avvenuta ricezione di tali somme e l'Operatore non fornisce alcuna prova dei bonifici effettuati, non solo non depositando alcun documento da cui si evinca l'avvenuto pagamento con la memoria ma nemmeno deposita alcun documento dopo la formale richiesta di integrazione istruttoria. E' evidente che l'onere probatorio in merito all'avvenuto pagamento di importi incombe solo sul soggetto che dichiara di aver provveduto al versamento degli importi mentre è sufficiente che l'utente neghi di aver ricevuto tali importi per ritenere come non pagati gli stessi. Di nessun valore probatorio risulta la "schermata note di credito" depositata da TIM che è documento interno dell'Operatore telefonico e che prova soltanto l'attività tesa a formare una "nota di credito" mentre nulla prova in ordine all'intervenuto pagamento. In merito ai fatti contestati dall'istante si deve ritenere raggiunta la prova considerato che essi risultano pacifici tra le parti per cui occorre verificare se siano indennizzabili i disservizi segnalati e quantificare gli stessi. L'art. 9, comma secondo, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) prevede espressamente l'indennizzo per i profili tariffari non richiesti, quantificando lo stesso in euro 2,50 per ogni giorno di attivazione mentre non prevede la possibilità di ottenere lo storno o il ricalcolo degli importi fatturati che, invece, viene espressamente previsto dal primo comma dello stesso articolo del Regolamento richiamato per le ipotesi di attivazione di servizi non richiesti. Nel caso in esame ci si trova dinanzi a diverso profilo tariffario per cui non si rientra nelle ipotesi previste dal primo comma dell'art. 9 richiamato, per cui si deve rigettare la richiesta di restituzione della differenza di tariffa mentre è dovuto l'indennizzo. Esso deve essere considerato a partire dal giorno 25 settembre 2018 all'8 giugno 2019 (data fino a quando è stato fatturato l'importo tariffario da parte dell'Operatore telefonico) per un totale di 256 giorni e, quindi, risulta dovuto all'utente l'importo di euro 640,00. In merito alla richiesta di indennizzo per il servizio Tim Vision occorre aggiungere che la contestazione concerne il mancato utilizzo che non può ritenersi imputabile all'Operatore. La difesa della TIM ha osservato che tale servizio risulta fruibile a mezzo internet ed attraverso la strumentazione necessaria, ossia il decoder, il quale – sostiene l'Operatore telefonico – non è mai stato richiesto dall'utente, il quale – dal canto suo – non ha fornito alcuna prova in merito alla richiesta di tale strumentazione. In merito, poi, al ritardo nella lavorazione della disdetta, con la chiusura del rapporto contrattuale oltre i trenta giorni previsti contrattualmente si deve osservare che se è vero che non risulta prevista espressamente come indennizzabile tale ipotesi deve anche osservarsi che ai sensi dell'art. 13, comma settimo, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) viene prevista la modalità di indennizzo per le "fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento" ed al riguardo è previsto che "trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Deve ritenersi che il ritardo nella gestione del recesso sia ipotesi di disservizio che deve ritenersi indennizzabile, potendo ritenersi quantificabile con la stessa

misura di indennizzo giornaliero previsto per servizi non richiesti (art. 9, comma primo, Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche). Nel caso in esame il ritardo deve essere conteggiato a partire dal giorno della richiesta (5 aprile 2019) alla data dell'effettiva disdetta (18 giugno 2019), per un totale di 74 giorni che moltiplicato per euro 2,50 genera un indennizzo pari ad euro 185,00.

In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo occorre osservare che esso non costituisce voce autonoma, ma deve ritenersi assorbita dall'accoglimento dell'indennizzo principale previsto per i disservizi indicati nello stesso reclamo;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Tim Spa (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza dell'11 marzo 2020, è tenuta a corrispondere all'istante l'importo totale di €. 825.00 (ottocentoventicinque/00), a titolo di indennizzo, per le motivazioni indicate in premessa entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica della presente determina mediante bonifico/assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale.

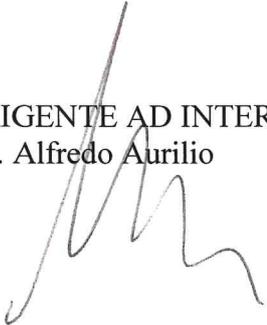
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 data di notifica dello stesso atto.

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

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio



IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

