

DELIBERA N. 2/2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/488888/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 13/01/2023;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 08/01/2022 acquisita con protocollo n. XX del 08/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 04.03.2021 contattava il servizio clienti per richiedere un'offerta solo dati con domiciliazione delle fatture in c/c;
- b) dopo qualche giorno riceveva SMS di conferma dell'attivazione;
- c) in data 17.06.2021 la suddetta utenza veniva disattivata senza alcun preavviso e senza avere ricevuto alcuna fattura;
- d) alla fine di giugno riceveva la fattura del 6/2021 di €. 210,42, riferita al precedente contratto, con la quale si addebitavano i costi di attivazione per un importo di €. 176,00 e, per errore, la saldava;
- e) oltre a ciò, il nuovo contratto per la fornitura del servizio dati non è andato a buon fine in quanto, nonostante l'autorizzazione alla domiciliazione bancaria presso il proprio conto, la TIM non ha provveduto ad addebitare i predetti documenti fiscali nè sono stati inviati in maniera cartacea all'indirizzo di residenza;
- f) attivava pertanto, il 22 settembre 2021, una linea FWA con validità fino al 17 settembre 2022, versando in anticipo il relativo costo pari ad € 240,00; la linea tuttavia è stata disattivata senza alcuna motivazione o preavviso durante le fasi di conciliazione con l'operatore per le problematiche sopra indicate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso della fattura n. 6/2021;
- II) annullamento dell'insoluto di euro 176;
- III) rimborso della somma di 240 euro, riguardante la linea FWA;
- IV) indennizzo per danni e disagi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il 5.3.2021 è stato emesso subentro della linea telefonica XXX a nome di X X con la variazione dall'offerta TUTTO (RTG + ADSL) alla NUOVA

TIM SUPER ADSL e, in data 8.3.2021, veniva inviata la Welcome Letter con le condizioni generali di abbonamento NUOVA TIM SUPER;

2) il 17.3.2021 la linea è stata sospesa per il pagamento parziale della fattura Maggio 2020, la fattura è stata sollecitata con lettera del 2.2.2021; il 2.4.2021 è stata inviata lettera di risoluzione contrattuale per il mancato pagamento della fattura Maggio 2020;

3) il 25.5.2021 la linea è stata cessata con la causale “morosità”;

4) sulla fattura Giugno 2021, saldata dal cliente, risulta l’addebito delle rate residue del costo di attivazione NUOVA TIM SUPER ADSL (l’offerta prevede infatti un costo di attivazione di € 192, rateizzati in 24 rate mensili da € 8 ciascuna inclusa nel canone di abbonamento) e delle spese di disattivazione pari ad € 30;

5) in data 17.6.2021 il cliente sottoscriveva un contratto tramite il settore vendite per l’attivazione di una nuova linea telefonica con l’offerta TIM FWA ricaricabile e veniva assegnata la numerazione 0755454716;

6) TIM FWA Ricaricabile prevede un profilo «Internet only», senza la componente fonia, in tecnologia FWA con velocità fino a 30 Mega in download e fino a 3 Mega in upload. I clienti che attivano l’offerta fissa TIM FWA Ricaricabile ricevono: • pack comprensivo di Modem FWA Indoor autoinstallante e SIM FWA al costo di 99€ una tantum con pagamento anticipato (non è infatti previsto l’addebito posticipato su fattura TIM). • L’attivazione dell’offerta e la prima ricarica di traffico Internet per 30 giorni sono incluse. Successivamente, per continuare a navigare, il cliente potrà scegliere tra i seguenti tagli di ricarica: • Ricarica di traffico Internet per 30 giorni al costo di 27,90€. • Ricarica di traffico Internet per 90 giorni al costo di 78,90€. • Ricarica di traffico Internet per 360 giorni al costo di 240,90€;

7) il 6.10.2021 la linea è stata cessata a seguito richiesta inoltrata dall’associazione Adiconsum Umbria con la domanda di conciliazione.

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l’istante conferma quanto già evidenziato in sede di formulario GU14 e conferma le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati:

Le doglianze riguardanti il conto 6/2021, riferito, a detta dell’istante, al contratto in cui era subentrato, non può essere accolta: l’istante motiva la non debenza degli importi adducendo che si tratta di debito riferito al contratto precedente. In relazione a quanto precede, in primo luogo, si evidenzia che la fattura de quo non è stata depositata agli atti, pertanto questo Comitato non ha la possibilità di verificarne l’esistenza, la consistenza, ed il dettaglio degli addebiti. Oltre a ciò va comunque evidenziato che, secondo quanto riportato dall’istante, il medesimo riferisce gli importi di cui al conto 6/21 al contratto in cui è subentrato: in caso di subentro, gli oneri del precedente contratto si trasferiscono al subentrante. Oltre alle regole generali in materia, si rammenta infatti che l’articolo 10 delle condizioni generali di contratto Tim, pubblicate

nel sito della società, prevedono espressamente che “il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite”.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

La domanda di ristoro della somma di 240 euro non può essere accolta: oltre al fatto di risultare generica, in quanto non corredata dalla copia del contratto e del versamento asseritamente effettuato, va evidenziato che quel tipo di contratto prevedeva, come riportato sia dall'istante che dall'operatore nei rispettivi scritti, il versamento dell'importo di 240,90 euro a copertura di un servizio reso per 360 giorni. L'istante, tuttavia, ha chiesto, dopo poche settimane, la cessazione del contratto, come risulta dalle richieste avanzate in sede di domanda di conciliazione, e non risulta alcuna motivazione idonea a giustificare tale modifica della volontà contrattuale. A questo proposito, emerge dalla documentazione in atti che l'istante riferisce di una sospensione del contratto intervenuta in data 17 giugno 2021. Non si comprende, tuttavia, alla sospensione di quale linea si riferisca il cliente, non potendosi trattare né della linea oggetto del subentro, cessata, come dichiarato da Tim non contestato dall'utente, in data precedente (25 maggio 2021), né della linea FWA, in quanto, al più presto, proprio in data 17 giugno 2021 era stato sottoscritto il contratto per la sua attivazione (v. memoria Tim).

Per questi stessi motivi, la domanda di indennizzo non può essere accolta.

Non risulta agli atti del fascicolo, infine, alcuna documentazione idonea a dimostrare l'eventuale richiesta di attivazione di ulteriori linee dati.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XX X, via X, 7 – X X, nei confronti dell'operatore Tim Spa, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Il Presidente
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli