

DELIBERA N. 77/2019

**XXX/ TIM XXX
(GU14/159779/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 19/12/2019;

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 modificato 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. 296/18/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 05/08/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 05/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a) a gennaio 2019 accettava il passaggio a Tim Fibra con uno sconto in fattura di 15 euro;

b) tale servizio non è mai stato attivato ma, nonostante ciò, dal mese di novembre 2018 pervenivano fatture con l'importo fibra SMART e gli addebiti rateali per un modem;

c) inoltrava reclamo tramite il servizio 187, non riscontrato, per il cambio di contratto e l'addebito di importi maggiorati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso / storno delle fatture inerenti a un servizio mai attivato;

II) indennizzo per mancata risposta ai reclami;

III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

1) la domanda è inammissibile in quanto generica, non essendo presente in atti alcun documento a corredo di quanto affermato, ivi compresa la copia degli asseriti reclami;

2) il 20 marzo 2014 l'offerta Internet senza limiti veniva variata in Tim Smart Mobile Old, con cellulare abbinato senza modem;

3) il 26 novembre 2018 veniva consegnato un modem Combo in vendita rateale al costo di 5 euro mensili, per un totale di 48 rate; successivamente all'addebito delle prime due rate, le fatture sono rimaste insolute;

4) il 6 febbraio 2019 risultava presente una segnalazione relativa all'impossibilità di attivare la promo fedeltà per presenza linea in fase di migrazione ed il 15 febbraio successivo la linea veniva cessata per passaggio ad altro operatore;

5) nella fattura di chiusura del marzo 2019 venivano addebitate le rate residue del modem ed il costo di migrazione;

6) non sono stati mai inviati reclami; 6) all'indirizzo dell'istante non c'era alcuna copertura in fibra, la promozione non è stata attivata per linea in fase di migrazione verso altro operatore.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha affermato che la domanda non è generica, potendosi effettuare memorie di replica ed allegazioni; è pacifica l'esistenza di un rapporto contrattuale e la consegna del modem; ribadisce che sono stati presentati numerosi reclami telefonici non riscontrati nei termini previsti dalla Carta dei servizi; il passaggio alla fibra ed il promesso sconto in fattura non sono stati attuati; l'operatore dichiara che la proposta di cambio offerta era stata avanzata nel novembre 2018 e che la richiesta di migrazione perveniva il 6 febbraio 2019, pertanto l'istante ha diritto alle somme relative ai mesi di gennaio e febbraio corrispondenti alla promozione non applicata; l'operatore dichiara l'impossibilità dell'attivazione del servizio all'indirizzo del cliente, pertanto le somme relative al modem sono indebite, stante detta circostanza; l'istante, pertanto, ha diritto non solo allo storno degli addebiti ma anche ad un indennizzo per mancata attivazione del servizio.

In data 10/12/2019 il Responsabile de procedimento chiedeva all'operatore, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 18, comma 2 del Regolamento, di versare in atti copia del conto n. 3/14. La richiesta veniva evasa in pari data.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, vanno dichiarate inammissibili le richieste di indennizzo per mancata attivazione del servizio e per attivazione di profili tariffari non richiesti in quanto le stesse compaiono, per la prima volta, nelle memorie di replica, sede quest'ultima, come noto, deputata unicamente alla contestazione delle posizioni avversarie, non potendosi qui introdurre fatti o richieste nuove rispetto a quelle contenute nell'istanza di definizione, pena, altrimenti, la lesione del diritto di difesa della controparte.

Per lo stesso motivo, non potranno essere presi in considerazione i documenti depositati in una con le memorie di replica, tenuto anche conto del fatto che gli stessi già sussistevano all'atto dell'istanza e pertanto potevano essere depositati all'atto della domanda.

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito esplicitati.

Risulta pacifico tra le parti che l'istante aveva richiesto l'attivazione di una promozione che successivamente, per motivi di carenza di copertura e per migrazione ad OLO della linea, non è stato possibile attivare. Tuttavia, dall'esame combinato delle fatture n. XXX del 6/3/2019 e del conto n. 3/14, in atti, risulta che l'offerta Smart di cui alla documentazione contabile del 2019 era già attiva nel 2014, pertanto non è data evidenza di addebiti ulteriori, concernenti servizi mai attivati; la richiesta di storno/rimborso degli addebiti, pertanto, non può essere accolta, salvo quanto si dirà oltre con riguardo al modem.

Neppure sono accoglibili le doglianze relative a sconti non applicati, sia perché non vi è prova di un impegno assunto in tal senso dall'operatore, sia perché è pacifico tra le parti che il relativo contratto non è stato mai attivato, e quindi alcuno sconto potrà essere preteso.

In relazione ai costi sostenuti per il modem, invece, l'istante dichiara che lo stesso era funzionale all'utilizzo del servizio in Fibra (nella memoria di replica, si legge: "all'utente è stato consegnato un MODEM COMBO, che è proprio il tipo di modem necessario per l'attivazione del servizio FIBRA"), e tale affermazione risulta incontestata.

Pertanto, tenuto conto che detto servizio non è mai stato attivato, si ritiene che vadano stornati/rimborsati gli addebiti riferiti al modem, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta, non essendo stata versata agli atti alcuna copia di reclami scritti né essendo stati forniti elementi di circostanza atti a fondare la verosimiglianza degli asseriti reclami telefonici.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme eventualmente da corrispondere all'istante come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, per i motivi sopra indicati,

- A)** l'operatore Tim XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti al modem nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 19/12/2019

IL PRESIDENTE