

DELIBERA N. 41/2020

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/169377/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/12/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom";

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 04/09/2019 acquisita con protocollo n. 0373568 del 04/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig.ra [REDACTED], titolare dell'utenza privata [REDACTED], mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 4 settembre 2019 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto dall' emissione del verbale di mancato accordo in conciliazione (verbale del 6 giugno 2019), contesta alla TIM, come descritto nell' istanza di conciliazione, di aver stipulato nel 2010 telefonicamente un contratto con l' operatore per un ammontare fisso di € 19,50 da corrispondere ogni otto settimane. Dal 2011 al 2014 si sono registrati degli aumenti ingiustificati pagando sino a 70,00 € ogni otto settimane e dal 2015 € 85,00. Afferma di aver effettuato diverse telefonate per ottenere spiegazioni risultate inutili.

Nel maggio 2018 attivava una nuova promozione da € 25,90 dove denuncia aumenti ingiustificati e che in tale promozione era compreso l'allaccio alla fibra da 30 con modem gratis che non è stato recapitato ed internet che non ha mai funzionato bene. Nonostante le rassicurazioni fornite per telefono nessun tecnico si è recato presso l'abitazione per risolvere i problemi.

Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di:

Rimborso delle somme pagate in esubero dal 2011 al 2018;

Risarcimento danni subiti;

Spese legali pari ad euro 500,00 da distarre all'Avv. [REDACTED] che cura il reclamo;

Stipula di nuovo contratto a basso costo a cui dare esecuzione.

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, dichiara che" In riferimento alla presente istanza di definizione si eccepisce in via preliminare la genericità dell'istanza, in quanto non viene indicato in modo preciso e dettagliato la descrizione dei fatti, il che impedisce alla società convenuta, di predisporre un'adeguata difesa.

Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si evidenzia che l'utenza in contestazione risulta attivata alla via [REDACTED] (PZ) nel lontano 2010 con il profilo Internet Senza limiti e poi traslocata in data 17.01.18 all'attuale residenza, mantenendo sempre il profilo Internet senza limiti. Risulta che nel corso degli anni l'utenza in contestazione è stata sottoposta a variazioni contrattuali, per le quali l'utente ha ricevuto regolare comunicazione allegate alle fatture di Giugno 2016 – Gennaio 2018- Maggio 2018.

Nelle suddette comunicazioni erano indicate, oltre agli aumenti economici anche le modalità ed i tempi per recedere dal contratto senza addebiti di penale. Non si rilevano a sistema nessuna richiesta e/o reclamo in tal senso inviata dall'istante. L'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni).

Pertanto, qualora l'operatore abbia adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali. In base a quanto indicato e dimostrato non vi sono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, e gli addebiti in fattura risultano essere esatti e perfettamente congrui con le comunicazioni inviate all'utente e con il profilo tariffario da sempre attivato.

L'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo; infatti dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente gli addebiti in fattura. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati entro la data di scadenza della fattura in contestazione. 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. 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."

L'operatore, quindi, fa richiesta di rigetto del riconoscimento di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondati in sia in fatto che in diritto. L'istante ha depositato memorie di replica tardivamente oltre il termine concesso, per cui non saranno oggetto di valutazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. Preliminarmente si rileva l'inammissibilità della richiesta formulata dall'istante di risarcimento danni in questa sede.

Al riguardo, si ricorda che, ai sensi dell'art. 20, comma 4 e 5, dell'all. A alla delibera 353/19/CONS sul regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno."

Tale disposizione delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il Co.Re.Com. di condannare l'operatore esclusivamente ad adottare misure atte a far cessare un eventuale condotta lesiva o al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia di carattere risarcitorio, oggetto di domanda nel procedimento che ci occupa.

Le richieste, precise e circostanziate, devono rispettare e richiamare le ipotesi previste dal regolamento di procedura nel rispetto del principio normativo vigente di conformità fra il chiesto ed il pronunciato. Tale valutazione di ordine risarcitorio potrà essere oggetto di valutazione presso il giudice ordinario competente.

Nel merito l'utente lamenta il pagamento di somme in esubero a partire dalla fatturazione dell'anno 2011 sino all'anno 2018 rispetto a quanto pattuito telefonicamente con l'operatore all'attivazione del contratto principale di fornitura avvenuta nell'anno 2010. Dall'analisi istruttoria, al fine di inquadrare esattamente il thema decidendum, si rileva che l'oggetto della contestazione non è la validità ed esistenza o meno del rapporto principale di fornitura ma l'aumento nel corso degli anni del prezzo del servizio.

L'utente non lamenta e disconosce l'originaria nascita dell'obbligazione a seguito di accordo contrattuale telefonico (dichiara infatti che "fino al 2011 il contratto è stato sempre rispettato"), ma contesta la circostanza che l'operatore abbia deliberatamente ed unilateralmente applicato maggiori costi in fattura nel corso del tempo. L'utente non ha precisato in maniera chiara i fatti, l'esposizione è molto generica e non ha allegato alcuna fattura a comprova dell'aumento dei costi nel corso del tempo e tale da permettere

contabilmente un raffronto tra i vari prezzi né ha fornito prova, come invece sostenuto, di aver effettuato dei reclami scritti o telefonici.

Come richiama la difesa della Tim, è necessario provare di aver effettuato dei reclami, anche se solo telefonici, ai quali è sempre associato un codice identificativo al fine della tracciabilità dello stesso riportando giorno ed ora della chiamata.

Non risulta che nei 6 anni oggetto di contestazione (dal 2011 al 2018) sia stata fornita prova di inoltrare reclami tali da provare che l'operatore era stato informato della situazione al fine di intervenire. Al contrario la Tim allega una serie di comunicazioni allegare alle fatture di Giugno 2016 – Gennaio 2018- Maggio 2018 (regolarmente pagate dall'utente) nelle quali assolve ai suoi oneri informativi circa l'aumento del prezzo dei servizi e della possibilità di recesso senza penali, circostanza che sottintende dunque che l'istante fosse stato reso dotto delle variazioni che in ricorso lo stesso contesta risalendo addirittura sino all'anno 2011.

Non è irrilevante la circostanza che sia trascorso un ampio periodo di tempo tra il momento in cui questi aumenti siano stati attivati e quello in cui parte istante si sia avveduta di aver versato importi maggiori rispetto a quanto pattuito. I principi di correttezza e buona fede contrattuale del nostro ordinamento impongono ad entrambe le parti di adottare il dovuto grado di diligenza.

La mancata segnalazione da parte dell'utente dell'aumento del costo del servizio accompagnata da regolare pagamento per anni può senza dubbio aver contribuito nel generare nell'operatore un legittimo affidamento sulla circostanza che l'aumento di tariffazione fosse effettivamente accettato e non contestato.

Anche sulla problematica lamentata circa i costi e i disservizi legati all'attivazione di una nuova promozione nel maggio 2018 non viene fornita alcuna prova di inoltrare precedenti reclami. Ne consegue, in definitiva, l'impossibilità di riconoscere alcun tipo di rimborso e di seguito l'integrale rigetto dell'istanza, spese compensate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

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.

Potenza, 22/12/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

