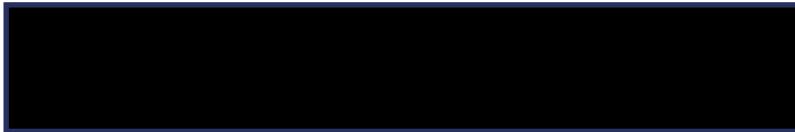




DELIBERA N. 070/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 28/10/2021;

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  del 02/02/2021 acquisita con protocollo n. 0056664 del 02/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante  deceduto il 27/10/2015, titolare di contratto telefonico  dichiara che per la predetta linea telefonica, in uso da circa 40 anni, era attiva una offerta TIM Smart Casa. Improvvisamente, a partire dalla fattura di Dicembre 2019 è comparsa una nuova offerta commerciale denominata Tim Connect ADSL con decorrenza 21/11/2019, mai richiesta,



che ha improvvisamente fatto aumentare il costo mensile di quasi 30,00 euro come si rileva dalla visione delle fatture, più contributi di attivazione (per il vecchio pricing e per il nuovo non richiesto). Dichiarò di aver inviato reclami telefonici reiterati nel tempo nonché due a mezzo p.e.c. a mezzo legale di fiducia mai riscontrati. Dichiarò ancora, che dopo aver sospeso il pagamento, in attesa di chiarimenti l'utenza è stata anche cessata. Infine, pur avendo poi pagato le fatture abnormi e di certo illegittime nei canoni e contributi, il numero non è più mai stato riattivato. Chiede quindi complessivamente un indennizzo di euro 3.150,00 di cui: 1) indennizzo per attivazione offerta commerciale non richiesta; 2) indennizzo per mancato riscontro a due P.e.c. di reclamo; 3) rimborso dei maggiori importi fatturati e pagati nella speranza di riavere l'erogazione del servizio telefonico; 4) Indennizzo per cessazione della linea in presenza di reclami non lavorati; 5) Indennizzo per la perdita di un numero telefonico in uso da 44 anni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presenziato all'udienza di discussione, ed ha prodotto memorie e documenti a suo favore nel termine previsto dall'art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS. Tim S.p.a come rappresentata e difesa in memoria contesta le richieste dell'istante sostenendo che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull'utenza in contestazione in data 18.1.2019 è stata effettuata una variazione Pricing passando dall'offerta Tutto all'offerta Tim Smart Voce casa ad € 36,63 al mese + RATA CONTRIBUTO ATTIVAZIONE Tim Smart ad € .0,74 x 48 rate(vedi conto Febbraio 2019). Il 21.11.2019 viene effettuata una nuova variazione di profilo e viene attivata l'offerta TIM CONNECT ADSL. Tale offerta prevede l'addebito in fattura della quota adesione di € 10,00/mese per 24 rate + contributo attivazione Tim Connect € .10,00x 48 rate. Il 9.12.2019 viene ripristinata la precedente offerta Tim Smart voce casa sempre ad e.36,63 al mese (Vedi conto Gennaio 2020). Dopo il ripristino della Tim Smart, comunque vengono addebitate in fattura le rate dell'offerta precedente Tim Connect + rata di attivazione della vecchia offerta Tim smart + altra rata di attivazione Tim Smart dopo il ripristino A seguito di tale attivazione, come da normativa vigente, la società convenuta ha inviato all'utente le welcome Letter del profilo tariffario attivato. Tale documento contiene tutte le indicazioni sia contrattuali che economiche dell'offerta attivata, così come previsto dalla normativa vigente, e contiene altresì le indicazioni circa le modalità per recedere dal contratto nel caso l'attivazione del servizio non sia conforme a quella richiesta. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, neanche sotto il profilo informativo in quanto all'istante sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta. L'articolo 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, ha disposto che gli operatori devono adottare tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche. Quindi anche le informazioni tecniche ed economiche inerenti la descrizione dell'offerta contrattuale comunicate all'utente dall'operatore nella fase precontrattuale, le quali devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato



alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata osservando, in particolare, i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali. Appare evidente che la condotta della società convenuta è stata posta in essere nel rispetto della normativa vigente, anche sotto il profilo informativo, per cui le doglianze sollevate dall'istante non possono trovare accoglimento. L'utenza risulta cessata per morosità il 19 ottobre 2020. In Paci è presente una morosità di € 581,61 per i conti scoperti di Settembre, Ottobre, Novembre e Dicembre 2020. Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito agli addebiti in fattura. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: “ i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa. 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. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Infatti l'istante ha reclamato dopo 10 mesi dall'attivazione dell'offerta. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. E' importante sottolineare che l'utenza è cessata per morosità in quando l'utente non ha saldato per intero le fatture neanche nella parte non oggetto di eventuale contestazione, per cui non è ipotizzabile la perdita di numerazione. 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”. Con memorie di replica del 18.04.21, l'istante contestando gli assunti di Tim S.p.a. reitera le proprie richieste insistendo per l'accoglimento di quanto richiesto, producendo documenti a suo favore.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Allegato A alla Delibera 353/19/CONS ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Tuttavia alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Nel corso dell'istruttoria e dall'esame della documentazione versata in atti, è emerso che l'istanza è priva di elementi probatori la cui mancanza non consente a questa Autorità di corrispondere gli indennizzi richiesti. Invero in atti non vi è prova della contestazione delle fatture oggetto di lite; i reclami allegati del 22.08.2020 e del 23.10.20 inviati a mezzo legale di fiducia sono sguarniti di prova di invio e di consegna; non provati inoltre risultano i reclami inviati al 187. L'istante, inoltre, contesta la cessazione della linea telefonica e la relativa perdita di numerazione, avvenuta a suo dire nel mese di agosto 2020. Da quanto emerge dalle confuse ricevute di pagamento delle fatture dallo stesso allegate, tra l'altro prive dei fondamentali allegati relativi al riepilogo dei costi, l'istante senza inviare alcun reclamo di cui vi è prova, avrebbe interrotto i pagamenti nella loro interezza (e quindi non solo in riferimento alle somme contestate) per poi saldare le fatture in un momento successivo alla cessazione della linea per morosità. Alcuni reclamo scritto con richiesta di ripristino della linea telefonica viene allegato nel fascicolo documentale. Nè vi è richiesta di provvedimento d'urgenza. Tuttavia emerge da quanto dichiarato nelle memorie da Tim S.p.a. che il 21.11.2019 viene effettuata una variazione di profilo con attivazione dell'offerta Tim Connect Adsl, offerta in tempi brevi annullata per passare il 09.12.2019 alla precedente offerta Tim Smart Voce. Tale modifica è corredata da una "welcome Letter" del 21.01.2019 successiva al ripristino del profilo originario oltre che carente nella prova dell'invio all'utente. Orbene, in considerazione della già evidenziata omissione probatoria dell'utente e del non sufficiente grado di accuratezza delle contestazioni mosse dallo stesso, le richieste di cui ai punti 1), 2), 3), 4), 5) non possono essere accolte; tuttavia, si ritiene opportuno, anche in considerazione di quanto dichiarato dal gestore in memoria in ordine al cambio piano tariffario, ricorrere al principio di equità richiamato dall'art 84 Dlgs n. 259/03 "Codice delle comunicazioni elettroniche" cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nelle presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, riconoscere lo storno dell'insoluto presente, che come dichiarato da Tim S.p.a. in memoria depositata, è pari ad €581,61, con il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a cure e spese per il gestore.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Tim Spa (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a stornare all'istante per tutti i motivi in premessa l'insoluto presente pari ad €. 581,61 con il ritiro della pratica dalla società di recupero - crediti, a cure ed a spese del gestore telefonico, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto.



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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio