

DELIBERA N. 071/2024



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 16/03/2020 acquisita con protocollo n. 0117088 del 16/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 16 Marzo 2020 l’istante, ha inoltrato al Corecom Campania l’istanza di definizione, che testualmente si riporta :“Dalla data di sottoscrizione (14/02/2017) della proposta di abbonamento "TIM SMART CASA" non ho mai ricevuto il modem Smart pur pagandolo in fattura. Ho contestato ripetutamente i ritardi al call center, ma l'operatore mi ha sempre confermato che il modem risultava in magazzino e che l'avrei ricevuto





quanto prima (consegna mai avvenuta!). Inoltre, non ho mai usufruito del servizio Tim Vision .Plus, ma solo del servizio base. Ho pertanto sottratto dalle ultime bollette (febbraio e marzo) gli importi non dovuti (comprensivi oltre che dell'importo del noleggio e del servizio "tim vision plus" degli elenchi telefonici che non ho mai richiesto e dichiarato di non voler ricevere ; in più ho decurtato l'addebito per ritardo nel pagamento dovuto a ritardo nella consegna da parte di poste italiane) e le ho pagate parzialmente. Quindi, chiedo con la presente la immediata restituzione degli importi versati in assenza del modem che mi avrebbe assicurato una connessione più veloce che ho pagato e gli indennizzi derivanti dalla mancata erogazione dei servizi pagati (modem e tim vision plus); dal ritardo nel riscontro agli innumerevoli reclami mai evasi; per inadempimento degli oneri informativi e tutti gli altri indennizzi che Codesta Autorità riterrà applicabili. Persino in conciliazione il dott. Vecchione si è rifiutato di dare all'avv Orefice qualsiasi spiegazione o delucidazione rispetto a quanto contestato, richiamando un'istruttoria che non ha voluto "rivelare" in sede di conciliazione. Chiedo la immediata restituzione degli importi indebitamente riscossi dalla Tim e tutti gli indennizzi derivanti dalla mancata erogazione dei servizi di cui alla Proposta di abbonamento; dal ritardo nel riscontro agli innumerevoli reclami mai evasi, dall'inadempimento degli oneri informativi e gli indennizzi che l'Autorità riterrà applicabili"; A sostegno della posizione dell'istante, l'avvocato Orefice ha ampiamente argomentato con la propria memoria di replica che integralmente si ritiene di dover riportare: premesso che - in fase di conciliazione le Parti non trovavano un accordo. In tale sede la Telecom si rifiutava di dare qualsiasi spiegazione rispetto a quanto contestato, richiamando un'istruttoria che non avrebbe voluto "rivelare" in sede conciliativa e offrendo all'istante una somma forfettaria irrisoria.

- l'istante, in data 16/03/2020, proponeva istanza di definizione per la controversia, come da formulario GU14 e documentazione allegata agli atti che si richiamano integralmente;
- in data 10/06/2021 l'avv. Luigi Domenico Stabile inviava memoria di difesa per conto di Telecom Italia S.p.A. In riferimento alle contestazioni mosse, si ritiene di precisare quanto segue: Sulle verifiche effettuate negli applicativi interni di Telecom In via preliminare, si eccepisce l'infondatezza delle dichiarazioni rese da controparte sulle verifiche effettuate negli applicativi a uso interno. Il codice 3- AQG7NHX OK DELIVERY espletato (sulla riga dell'anagrafica del cliente ovvero su quella NGOM/SDR) non dà atto di quale tipo di apparecchio sarebbe stato consegnato né fornisce alcuna prova di avvenuta consegna, avendo una mera validità organizzativa/interna. Difatti, le date 2017-02-09; 2017-02-14; 11/02/2017 riportate nella schermata +E@SY non sono associate all'indicazione del tipo di apparecchio che sarebbe stato consegnato (Decoder Tim Vision Plus? Modem?). In più, la riga "DELIVERY" ha due indicazioni in giallo "da assegnare" (che non significa - pag. 2 | La presente nota consta di n. 9 (nove) pagine almeno in lingua italiana- "consegnato") e "DISPACCIATO" (senza indicazione impresa o data di assegnazione) che significherebbe – sempre in lingua italiana – "spedito" o "inviato" ma a chi? Al magazzino? Da quanto ne sappiamo questa indicazione non comporta necessariamente la consegna, ben potendosi riferire al magazzino della società o trattarsi di un errore o essersi verificato uno smarrimento o altro tipo di perdita. Diversamente perché sarebbe colorata in giallo e non in verde? Per questi motivi, la schermata unilaterale testé citata deve considerarsi tamquam non esset. Nel



caso di specie, il cliente è passato dall'Offerta tutto (cfr. Allegato 1) all'adesione a una proposta di abbonamento telefonica che prevedeva la spedizione gratuita di un Modem Fibra che non è stato mai recapitato al cliente e il decoder TIM VISION PLUS. Ne sia prova il riscontro fornito dalla stessa TIM in data 27 aprile 2020 n. Prot. C26170166 (Allegato 2), nel quale la Società, riscontrando solo parzialmente l'ennesima segnalazione del cliente n. 9-90677259840 del 14/02/2020, riconosceva il mancato invio del modem, adducendo quanto segue "per il reclamo relativo al modem, abbiamo provveduto a sollecitare la spedizione dello stesso". Analogamente il cliente non ha mai ricevuto il decoder TIM VISION PLUS, pur pagandolo in fattura (2,16 euro mensili), ma ha utilizzato per tutto il tempo dell'abbonamento uno strumento vecchio già in suo possesso con funzionalità inferiori. La schermata prodotta da parte convenuta non ci dice nulla di risolutivo o chiaro neanche rispetto a questo dispositivo (TIM VISION PLUS). Si tenga anche conto che in alcune fatture viene addebitato un decoder denominato TIM VISION PLUS; in altre il noleggio del decoder denominato TIM VISION (cfr. Allegati 3 e 4), i quali - si ribadisce - hanno funzionalità diverse e comunque non risulta siano mai stati consegnati al cliente. Quindi, in buona sostanza, il cliente ha continuato a pagare per due apparecchi mai ricevuti e non ha potuto beneficiare né da un lato della velocità di connessione di banda ultra larga legata alle caratteristiche del modem richiesto; né dall'altro dei servizi di tv on demand con il decoder promesso. Sugli obblighi informativi della TIM e sull'incombenza dell'onere probatorio In prima battuta, controparte farebbe bene a mettere in atto quanto previsto dall'art. 3 dell'All. A della del. n. 519/15/CONS che Ella stessa cita e a non fornire, come a pag. 3 | La presente nota consta di n. 9 (nove) pagine informazioni discordanti o fuorvianti sulle proposte di abbonamento. Non risulta che abbia mai fornito alcuna lettera riepilogativa dell'ordine, né che siano state fornite al cliente informazioni chiare e coerenti o all'occorrenza delucidazioni e chiarimenti nonostante le numerose richieste telefoniche e/o scritte. L'articolo 4 della delibera 179/03/CSP prevede che gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. Il sig. Orefice, infatti, non ha fatto altro che esercitare un suo diritto e cioè chiedere l'adempimento degli obblighi informativi dell'operatore di telefonia, nonché la corretta ed esatta esecuzione della proposta di abbonamento descritta al telefono, non avendo alcun interesse - in buona fede - alla disdetta (richiamata dall'avv. Stabile), con la quale avrebbe finito per impelagarsi in una situazione ancora più ingarbugliata di quella de qua. Basti pensare che la stessa avrebbe comportato prima dello scadere del 24° mese di abbonamento la corresponsione degli importi delle rate del modem mancanti in una unica soluzione, a completamento del prezzo di vendita del modem per di più richiesto e mai consegnato. Cosa ha fatto invece la Tim che ha riconosciuto la sua inadempienza nel riscontro fornito (Allegato 2)? Con riferimento all'onere probatorio decantato dall'avv. Stabile, si ricorda che lo stesso non è posto solo a carico delle pretese del consumatore (che ha allegato reclami e riscontro parziale della Tim) - parte debole del contratto - ma anche dell'operatore di telefonia che si limita a produrre documenti unilaterali senza valore probatorio. Difatti, non è stata fornita alcuna prova dell'invio delle welcome letter tantomeno è stato specificato il mezzo attraverso il quale sarebbero state consegnate al cliente (posta ordinaria?, email?). Si ribadisce che le lettere non risultano mai arrivate



nelle mani del sig. Orefice. In riferimento all'assenza dell'onere probatorio a carico del sig. Orefice, si rappresenta alla parte convenuta che nei reclami c'è specifica indicazione del numero della fatturazione contestata e degli importi, che la TIM dovrebbe ben conoscere trattandosi di atti unilaterali. All'uopo si aggiunge che "secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della fattura costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite, incombe tuttavia sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313); il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della pag. 4 | La presente nota consta di n. 9 (nove) pagine rappresentazione a presunzione semplice e la necessità, ai fini probatori, di fornire ulteriori elementi. [...] Anche l'Autorità, per decisione costante e uniforme, ha sempre ritenuto che ricade sull'operatore l'onere di dimostrare la pertinenza e la ragione economica giustificatrice degli importi concretamente richiesti e fatturati" (ex multis del. n. 91/16/CIR). Quindi perché il sig. Orefice dovrebbe pagare per servizi di noleggio mai fruiti? Inoltre, controparte asserisce che il sig. Orefice non avrebbe assolto all'onere probatorio nemmeno con una richiesta di provvedimento cautelare GU5, a tal riguardo si invita l'avv. Stabile a prendere visione dei formulari agli atti, che dovrebbe già conoscere (cfr. parti in giallo dell'Allegato 7). Sulla presunta mancanza di invio di reclami da parte del cliente Si segnala a Codesto Co.re.Com che parte attrice ha contestato ripetutamente la mancata ricezione del modem e del decoder TIM VISION PLUS (con reclami telefonici e via pec) come indicato negli appositi spazi della piattaforma preposta ("conciliaweb.agcom.it"). Ne sia conferma il riscontro scritto fornito dalla Società (Allegato 2) seppure parziale e tardivo rispetto ai reclami telefonici nonché le lettere pec inviate (Allegati 5 e 6). A smentire le dichiarazioni dell'avv. Stabile, infatti, secondo cui "l'istante non ha mai presentato nessun tipo di reclamo in merito alle contestazioni de quo" è la stessa Società che nel riscontro parziale fornito all'istante (Allegato 2) ha ammesso un ritardo nella consegna del modem, al punto da dichiarare – come riportato sopra - di aver provveduto a sollecitarlo, anche se - in via di fatto - al riscontro non è mai stato dato seguito. L'istruttoria che in fase di conciliazione non si è voluta "rivelare" avrebbe dovuto almeno in questa fase fare luce sulle inadempienze della Società che bellamente veste i panni dell'ignaro. Inoltre, dal momento che controparte contesta ripetutamente la mancata presentazione di reclami, si invita ancora una volta la stessa a prendere visione dei contenuti caricati sulla piattaforma preposta ("conciliaweb.agcom.it") che Codesto Co.re.Com. ha avuto la premura di verificare. La procedura "Conciliaweb" ha lo scopo di dirimere la controversia anche in via transattiva, ma evidentemente viene ignorata dall'operatore che confida nell'effetto deterrente della lungaggine della procedura, in spregio al principio di economia processuale e leale collaborazione. Ad ogni modo, tra i tanti reclami telefonici presentati dal 2017 al 2020 (rispetto ai quali un codice pag. 5 | La presente nota consta di n. 9 (nove) pagine identificativo non è stato rilasciato da Tim che farebbe bene a istruire i suoi operatori telefonici) vi è quello del 22/10/2019 con codice 9-54871572284; un reclamo via pec dell'11/02/2020 (Allegato 5) e uno via pec del 3/08/2020 (Allegato 6), tutti registrati sulla piattaforma Conciliaweb. Con riferimento alla forma dei reclami sia consentito evidenziare che il reclamo telefonico è uno dei mezzi previsti non solo dalla



Carta dei Servizi Tim – tra l’altro il più rapido, meno costoso e più agevole seppure, a quanto pare, non efficace – per aprire segnalazioni. Nulla di strano quindi se l’istante – già preso dai mille affanni della vita quotidiana - ha ritenuto inizialmente di aprire reclami telefonici. La società anche nella documentazione di fatturazione indica tra i mezzi per presentare reclamo il servizio di assistenza telefonica. Dunque, tale strumento è da ritenersi pienamente legittimo, tanto più se si considera l’articolo 8, comma 1 della del. n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, che riconosce la possibilità all’utente di aprire un reclamo attraverso il telefono. Oltre al fatto che la stessa Tim ha fornito risposta scritta (seppure incompleta) ammettendo di conoscere bene il problema del sig. Orefice quindi di aver ricevuto la segnalazione, in diverse pronunce, l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, diversamente da quanto ritenuto dall’avvocato Stabile, ha riconosciuto valido il reclamo inviato a mezzo pec: “Infine, può essere accolta la richiesta di indennizzo sub iii. in considerazione del fatto che l’operatore non ha dimostrato di aver riscontrato il reclamo ricevuto, a mezzo pec, in data 17 giugno 2015 [...]” (delibera 14/17/CONS; ex multis cfr. anche 541/16/CONS, 192/16/CIR, 152/15/CIR). Dunque, non ha alcuna validità quanto asserisce l’avv. Stabile secondo cui la sua assistita sarebbe legittimata a non leggere le contestazioni inviate via pec e a non prendere in carico le segnalazioni telefoniche, ma solo quelle scritte con dispendio di carta e di costi. Sul riscontro parziale di TIM e sull’indennizzo per mancata risposta ai reclami L’articolo 8, comma 2 della del. 179/03/CSP stabilisce che “l’organismo di telecomunicazioni comunica all’utente l’esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l’organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. pag. 6 | La presente nota consta di n. 9 (nove) pagine In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”. La risposta fornita dalla Società (Allegato 2) è invece evasiva, generica e non dà atto delle misure adottate per rimuovere le irregolarità o per ristorare il cliente. Pertanto, è da considerarsi come non esistente. Stante i numerosi atti di impulso di parte, elementi probanti e circostanziati l’operatore doveva conoscere la sussistenza della problematica e, dunque, intervenire per risolverla. Ne discende, quindi, la responsabilità a carico dell’operatore Telecom Italia S.p.A. per i fatti lamentati, suscettibile di applicazione delle disposizioni in materia di indennizzo di cui alla delibera n. 347/18/CONS. Sulla responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell’articolo 1218 c.c. e sugli indennizzi per mancata consegna del modem e del decoder spettanti all’istante Le Condizioni Generali di Abbonamento della Telecom, prodotte dall’avv. Stabile prevedono, all’art. 33 che qualora TIM non rispetti i termini previsti per l’attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l’effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.3, 15.4, 12.2 e 9.4, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 7,80 per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell’attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l’indennizzo viene riconosciuto automaticamente. La stessa Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni ha ricondotto alla mancata attivazione del Servizio la mancata consegna del modem in un caso analogo (del n. 31/08/CIR definizione della controversia De



Francesco/ Telecom Italia S.p.A.) e di conseguenza riconosciuto all'istante l'indennizzo. In subordine, Voglia codesto Co.re.Com tenere conto della delibera Co.re.Com Abruzzo (del. n 53/2020 STEFANO XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/182918/2019) che su un caso analogo ha riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 4, co. 3 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Sulla contestazione delle fatture e sulla sospensione del servizio universale pag. 7 | La presente nota consta di n. 9 (nove) pagine. Per ragioni di chiarezza narrativa si tenga anche conto che l'operatore di telecomunicazione Tim, in spregio alla pendenza della procedura di conciliazione e successivamente di definizione ha addirittura sospeso il servizio voce e di banda ultra larga. L'istante, infatti, stanco dei continui temporeggiamenti del servizio di assistenza telefonico, ha "osato" sottrarre dalle fatture di febbraio e marzo 2020 (gli importi del noleggio del modem del TIM VISION PLUS, nonché degli elenchi telefonici e l'addebito per ritardo nel pagamento dovuto a ritardo nella consegna della bolletta da parte di poste italiane di cui deve rispondere Poste Italiane e non il cliente). Di conseguenza, il sig. Orefice si è visto sospendere un Servizio Universale (linea Voce e di banda ultra larga) per motivi di mancato pagamento di somme (pagate parzialmente e debitamente contestate) oggetto di questo contenzioso e ha dovuto chiedere un provvedimento temporaneo d'urgenza (GU5/313100/2020) – cui si rinvia per il dettaglio - che ha avuto esito in parte positivo (la linea è stata sospesa il 31/07/2020 e riattivata il 4/08/2020). Ancora in data 10/12/2020 la linea è stata nuovamente sospesa in spregio all'art. 5, commi 1 e 2 della delibera 173/07/CONS il quale prevede che se l'utente ha debitamente contestato le somme che ritiene di non dover pagare, l'operatore non può sospendere il servizio né pretendere le somme finché perdura la controversia (per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo /conciliazione /definizione della controversia). La linea voce e adsl sono state riattivate solo dopo 4 giorni a seguito dell'ennesima diffida presentata. Sia consentito a questo proposito precisare che la Società ad oggi non permette di decurtare o pagare parzialmente le somme, quindi quanto sopra rappresentato si riferisce esclusivamente alle fatture citate per cui a parte istante spettano le somme illegittimamente percepite, che l'istante ha versato sia prima che successivamente per non vedersi aggravata la sua posizione (Cfr. Allegato 6). Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate da controparte, attesa la loro infondatezza, e si chiede, pertanto, il rigetto delle stesse e l'accoglimento totale delle richieste dell'Orefice. Ci si riserva di spiegare una più dettagliata difesa alla luce di eventuali ulteriori argomentazioni di Telecom per iscritto o in udienza – laddove fissata - e di esibire e depositare in udienza ogni altra documentazione utile. Ugualmente ci si riserva di controdedurre a quanto verrà ulteriormente dedotto. pag. 8 | La presente nota consta di n. 9 (nove) pagine. Tanto premesso si confermano tutte le istanze già formulate e si chiede l'accredito delle somme di seguito indicate sull'IBAN del sig. Orefice Michele indicato nel fascicolo documentale e cioè: 1) la restituzione degli importi per il noleggio del modem mai consegnato 3,90 euro x 48 rate = 187,20 euro 2) la restituzione degli importi per il noleggio decoder TIM VISION PLUS mai consegnato 2,16 euro per 52 mesi [dal 14/2/2017 al 14/4/2021 (data cessazione contratto)] = 112,32 euro; 3) indennizzo per mancata attivazione del servizio di noleggio del modem (art. 33 delle Condizioni Generali di Abbonamento di TIM) - 7,80 x 1.525 giorni (dal 14/02/2017 al 19/04/2021 [data cessazione contratto]) = 11.895,00



euro ovvero solo in subordine (per similarità secondo quanto disposto dall'art. 13, co. 7 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS come da precedenti citati) Indennizzo per mancata esecuzione del servizio di noleggio del modem ex articolo 4, co. 3 e 13, co. 2: - 7,50 +1/3 x 1.525 giorni (dal 14/02/2017 al 19/04/2021) = 300,00 euro; 4) indennizzo per mancata attivazione del servizio di noleggio del TIM VISION PLUS (art. 33 delle Condizioni Generali di Abbonamento di TIM) - 7,80 x 1.525 giorni (dal 14/02/2017 al 19/04/2021 [data cessazione contratto]) = 11.895,00 euro ovvero solo in subordine (per similarità secondo quanto disposto dall'art. 13, co. 7 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) Indennizzo per mancata attivazione del servizio di noleggio del TIM VISION PLUS ex articolo 13, co. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - 3,00 x 1.525 giorni (dal 14/02/2017 al 19/04/2021) = 4.475,00 euro; 5) indennizzo per sospensione o cessazione del servizio di cui all'art. 5 e dell'art. 13, co. 2 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - 7,50 euro x 8 giorni (dal 31/7/20 al 4/08/20 e dal 10/12/2020 al 15/12/2020) (voce) = 60,00 euro 7,50 +1/3 x 8 giorni (banda ultra larga)= 80,00 euro pag. 9 | La presente nota consta di n. 9 (nove) pagine; 6) indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - 2,50 euro x 597 [22/10/2019 (data del reclamo telefonico di cui si possiede codice identificativo) al 10/06/2021 (data di prima evasione della segnalazione con deposito memoria da parte di Tim)]= 300,00 euro; 7) tutti gli altri indennizzi che questo Co.re.Com. riterrà applicabili; 8) la regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile del sig. Michele Orefice e ritiro di eventuale pratica di recupero crediti con lo storno di eventuali scoperti che non risultano segnalati nell'ultima fattura (Allegato 4). 9) Spese di procedura. CONCLUSIONI Premesso quanto sopra, l'istante, come sopra rapp.to e difeso, insiste per il rigetto in toto delle eccezioni e domande avverse nonché per l'accoglimento delle istanze avanzate dal Sig. Michele Orefice già nel GU14 e nei successivi documenti con riconoscimento degli indennizzi come da Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS o in subordine di quelli previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento (art. 33) e delle spese di procedura, anche in ragione della misura relativa all'attività professionale prestata.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.P.A. regolarmente costituita nel termine dei 45 gg dalla comunicazione di avvio del procedimento, per il tramite del suo avvocato - Avv. Luigi Stabile - ha depositato memoria difensiva e prodotto documenti a supporto delle sue argomentazioni; nella memoria essa contesta le affermazioni e le deduzioni tutte contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie, così come formulate, precisando testualmente con riguardo alle doglianze dell'istante : 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. Il ricorrente contesta addebiti non dovuti



relativamente all'utenza telefonica n. 0815112063. Telecom Italia S.p.A.(di seguito Telecom) in riferimento alla presente istanza di definizione espone le seguenti considerazioni in fatto ed in diritto: si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che 14/02/2017 il cliente rientra in Tim con l'offerta Tim Smart al costo di euro 29,90 al mese, l'opzione Voce Casa gratuito per 1 anno, + 2,00€ per il noleggio del decoder Tim Vision Plus, + modem in vendita rateale (48 rate da 3,90€). Dalle verifiche in + E@SY risulta ordine 3-AQG7NHX OK DELIVERY – ESPLETATO 2017-02-14 da cui si evince la consegna del modem 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 con forme 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. Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alle contestazioni de quo. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente 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. -Infondato risulta anche la contestazione circa la mancata fruizione del servizio Tim Vision Plus, in quanto anche per tale disservizio l'istante non ha mai reclamato. -Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova,



che stabilisce: “ la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio che su di lui incombe” (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). 3 L’utenza risulta cessata in data 19.04.2021, ed in paci è presente uno scoperto pari ad € 203,38. 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. PQM Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE All’ ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto. Napoli 10/06/2021 Avv. Luigi Domenico Stabile

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell’istruttoria svolta dall’Avv. Frendo, preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità ex art. 14 del Regolamento sulle Definizioni ed è pertanto proponibile. Nel merito si ritiene che le richieste formulate da parte istante possano essere solo parzialmente accolte per i seguenti motivi: in base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti nel corso dell’udienza di discussione, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra su vari disservizi; in particolare l’istante contesta l’asserita illegittima fatturazione delle rate relative alla fornitura del modem che nello specifico non gli sarebbe mai stato consegnato, continuando ad utilizzare un suo vecchio apparecchio e applicazione di tariffe contrattuali diverse e/o difformi da quelle originariamente pattuite e operate a seguito di modifiche unilaterali di contratto non previamente comunicati, oltre al mancato riscontro ai reclami; inoltre tra i vari addebiti evidenzia anche quello di un Decoder Tim Vision Plus, pur esso mai stato consegnato, e con riguardo al quale risulterebbero essere stati errati importi in fattura. Ciò detto , sulla scorta delle argomentazioni addotte dall’una e dall’altra parte e soprattutto in considerazione del materiale probatorio allegato, si ritiene di dover ricondurre la risoluzione della controversia e, quindi, la decisione del caso unicamente alle circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e alle prove offerte dalle parti - in forza del principio fondamentale per cui - il Giudice deve decidere IUXTA ALLIGATA ET PROBATA (art 115 e 116 del cpc e art 2697c.c.), poiché operano in questa sede gli stessi principi fondamentali che operano nel processo civile. Con riguardo dunque alla prima specifica richiesta di restituzione degli importi indebitamente riscossi dalla Tim e tutti gli indennizzi derivanti dalla mancata erogazione dei servizi di cui alla Proposta di abbonamento TIM SMART CASA, questo Corecom ritiene che l’istante abbia regolarmente e consapevolmente aderito alla Offerta TIM SMART al costo di Euro 29,90 al mese e che in essa offerta rientrasse l’opzione VOCE CASA gratuito per 1 anno, nonché il noleggio del Decoder TIM VISION PLUS E, nonché l’acquisto del modem in vendita rateale(48 rate da euro 3,90). Ciò detto l’istante, poiché previsto ed espressamente contemplato dal contratto prodotto agli atti, aveva la possibilità di recedere dal contratto nei tempi e nel rispetto delle modalità indicate (art. 7 e art.23 delle Condizioni Generali



di Abbonamento) cosa che l'utente evidentemente ha ritenuto di non dover fare. Sulla scorta, dunque, del contratto prodotto e di tutte le discipline regolamentari prodotte a cui questo Corecom fa riferimento, si ritiene che questa prima richiesta vada respinta; più specificamente con riguardo alla presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte dall'istante si precisa che anche l'art.13 delle C.G.C. prevede che il cliente possa esercitare il diritto di recesso. Con riguardo almeno alla presunta fatturazione di costi non riconosciuti si precisa ancora una volta che la parte convenuta ha prodotto copiosa documentazione contrattuale dalla quale è dato presumere che le condizioni generali di contratto erano ben note all'istante dal lontano 2017 e che non sembrano, dalle fatture prodotte agli atti, essere state modificate; ciò stante in riferimento alla Tim non si riscontrano in tal senso inadempimenti contrattuali, tenuto anche conto che, con riguardo specifico al tema della fatturazione (con esclusione della problematica del Modem e del Decoder Tim Vision"); dalla documentazione prodotta agli atti, nessuna contestazione scritta risulta allegata se non quella dichiarativa, inoltrata dall'istante e confermata nella istanza di definizione, di aver esso istante sottratto dalle ultime bollette (Febbraio e Marzo) gli importi cosiddetti non dovuti, in maniera del tutto arbitraria ed autonoma; comportamento che ha inevitabilmente pregiudicato il rapporto amministrativo con la TIM, allorquando la bolletta pagata solo parzialmente ai terminali risultava non pagata. La società in altre parole, dunque, si è vista corrispondere un pagamento parziale, ma non dalla stessa autorizzato. Con riguardo poi all'intervento d'urgenza GU 5 resosi necessario a seguito della sospensione della linea voce e di banda ultra larga (servizio questo che è connesso inevitabilmente all'utilizzo di un modem), ebbene lo stesso è datato Agosto 2020 ed appare una sospensione delle linee riconducibile e/o conseguente comunque a disguidi o ritardi nei pagamenti delle bollette - in tal caso si fa riferimento all'art.23 delle condizioni generali di Abbonamento al servizio telefonico. Ciò nonostante la Tim ha provveduto, naturalmente con l'Ordine dell'Autorità, a ripristinarla celermente; la linea è stata sospesa dal 31/07/2020 e riattivata il 04/08/2020, per cui allo stesso istante è stata resa pronta risoluzione solo dopo 4 gg . Ad ogni buon conto , avuto riguardo ai disservizi tutti lamentati dall'istante, è fondamentale l'esibizione e l'allegazione agli atti, stante le innumerevoli segnalazioni indicate dall'istante (non riscontrate documentalmente), almeno di un ticket di segnalazione che documenti la data iniziale del lamentato disservizio - e la responsabilità eventuale e conseguente dell'operatore, il quale deve essere messo in condizione di conoscere il disagio dell'utente e potervi provvedere in tempo utile. Al riguardo l'art. 1218 c.c. prevede " la responsabilità dell'operatore qualora questi a fronte di un disservizio lamentato non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal Contratto; l'onere probatorio incombe sull'utente relativamente al disservizio lamentato "onus probandi incumbit ei qui dicit". La richiesta formulata dunque anche con riguardo alla restituzione dei costi relativi alla voce Tim Vision plus, indipendentemente dal se l'apparecchiatura sia stata o meno consegnata , non si ritiene di poter accogliere, poiché il cliente ha aderito alla offerta originaria che prevedeva nel Pacchetto di offerta TIM SMART, come inclusa anche l'offerta Tim Vision, per cui anche in questo caso si ritiene che l'utente potesse ricorrere al diritto di recesso o ad una eventuale disdetta scritta; ciò stante gli importi contabilizzati dall'istante e pari ad Euro 11.895,00 (in applicazione secondo l'istante dell'art.33 C.G.C.

149/CIR



) o in subordine di Euro 4.475,00 (in applicazione dell'art.13 co.4 Allegato A. 347/2018) non si giustificano in quanto afferenti alla vendita di un Pacchetto unico denominato Tim Smart e di cui , lo ribadiamo la TIM produce documentazione dettagliata, specificando che il decoder era gratuito e solo l'erogazione del servizio sarebbe stata addebitata da un certo periodo in poi (servizio di cui comunque l'istante ha fruito sia pure, come riferito, con un apparecchio già in uso). Non altrettanto convincente ed esaustiva appare invece la documentazione prodotta dalla TIM in ordine alla consegna del modem, poiché nel documento prodotto da TIM è dato leggere l'indicazione in Giallo "Da Assegnare" che indubbiamente non è sintomatico del consegnato. Risulta evidente, dunque, che questa dicitura sia approssimativa e comunque non esaustiva a scongiurare ogni dubbio circa l'avvenuta consegna del Modem. Ciò stante in un'ottica di tutela del contraente più debole e nel rispetto delle finalità della procedura stragiudiziale delle controversie si ritiene di dover accogliere la richiesta dell'istante di restituzione della somma di Euro 187,20, anche in considerazione del fatto che la Tim in data 27/Aprile 2020 con protocollo n. C26170166 in riscontro alla segnalazione dell'utente n. 9.90677259840 del 14/02/2020, riconosceva il mancato invio all'utente e adduceva di aver provveduto a sollecitarne la spedizione. Si ritiene inoltre di dover riconoscere sempre con riguardo alla mancata consegna del Modem ed esclusivamente con specifico riferimento al reclamo avanzato dall'utente e datato 14 febbraio 2020, l'indennizzo previsto dalla delibera Agcom – Allegato A . n. 347/2108/Cons. all'art.12 per la ritardata risposta al reclamo, essendo la stessa risposta data il 27 aprile 2020, e quindi pervenuta all'utente oltre i 45 gg. previsti, per un ritardo complessivo di n. 28 gg. che, moltiplicati per euro 2,50 di indennizzo per ogni giorno di ritardo, si perviene ad un indennizzo totale di euro 70,00(settanta). Da ultimo si rileva l'infondatezza anche della richiesta di "indennizzo per spese di procedura", laddove recentissime delibere sono orientate verso la non ammissione delle spese quanto "Ai sensi dell'art. 20, comma 6, della del. 339/18/CONS, e dell'art. 20 della del. 353/19/CONS, non è prevista alcuna spesa di procedura, in quanto tutto il procedimento è avvenuto in forma totalmente gratuita, la nomina del legale è soltanto facoltativa e la procedura avviene in maniera telematica sulla piattaforma Conciliaweb; la stessa udienza è avvenuta in Audio-conferenza, né risultano dal fascicolo in Conciliaweb documentate le spese per il procedimento (si veda, in tal senso, la Delibera n. 11, Corecom Campania GU14/15020/2018 e la Delibera n. 14, Corecom Campania GU14/13589/2018). Pertanto, sotto questo profilo nulla è dovuto. Con riguardo, infine, alla richiesta di risarcimento danni essa è inammissibile in questa sede Corecom, in quanto di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria. Trattandosi, infine, di controversia di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica e tecnica, ai sensi dell'art. 20, comma 7 della delibera Agcom - allegato A n. 353/19/Cons. la presente definizione è rimessa alla decisione dell'Organo collegiale.

DELIBERA

Articolo 1



1. La TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16 marzo 2020, è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale l'importo complessivo pari ad Euro 257,20 (duecentocinquantesette,20) dovuto alla mancata consegna del Modem all'utente ed alla ritardata risposta al reclamo ex art.12 della delibera Agcom – allegato A n.347/2018/Cons.. Le altre richieste di indennizzo sono rigettate per tutte le motivazioni in premessa.

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 atto.

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