

DELIBERA N. 35

**GIUSEPPE XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/151631/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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 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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di GIUSEPPE XXX del 18/07/2019 acquisita con protocollo n. 0317561 del 18/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta l'asserita difformità di fatturazione rispetto a quanto concordato. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: "La linea è stata attivata a febbraio 2017 con vendita porta a porta. La tariffa prevista era di 29,90 euro/mese per un anno; poi 39,90 euro/mese con sim mobile con 1000 minuti e 3 GB. Il primo anno non arrivano fatture creando ansia al Sig. XXX Da marzo 2018 arrivano fatture maggiorate. Disdetta fatta con raccomandata a/r il 15/04/2019." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Annullamento totale dell'insoluto in essere; ii) Indennizzo di euro 200,00; Allega: Copia ricevuta consegna modem del 24/05/2019; Recesso del 15/04/2019 trasmesso con Racc. A.R.; Promo pubblicitaria offerta Tim Smart; Fattura di euro 56,69, periodo di fatturazione 01/03/2019 – 31/03/2019. A seguito di richiesta istruttoria con la quale veniva richiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione: del contratto o della Wellcome letter trasmessa da Telecom; dei reclami scritti trasmessi all'operatore e/o dei codici delle segnalazioni telefoniche effettuate per segnalare i disservizi subiti relativamente alla mancata ricezione della fatturazione e, successivamente, in ordine alla ricezione delle tariffe maggiorate; dell'elenco analitico delle voci di costo presenti in fattura ritenute indebite e relativa quantificazione complessiva, l'istante precisava quanto di seguito: "La scheda promo sulla base della quale è stata attivata la tariffa è già allegata nei documenti inseriti; non ci sono reclami scritti riguardanti le segnalazioni telefoniche dei disservizi e della mancata fatturazione ma più volte il sig. XXX ha contattato gli operatori telefonici i quali lo rassicuravano della ricezione delle fatture dal mese successivo." In tale occasione produce l'elenco delle fatture con l'indicazione del numero dell'importo in esse riportato e dell'importo asseritamente corretto in base al contratto sottoscritto. Precisa nello stesso documento che le fatture di cui all'elenco sono state saldate, l'importo complessivo maggiorato è pari ad euro 74,83 e in ultimo che nelle prime quattro fatture la rata del modem è stata addebitata per ben tre volte.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore precisa quanto di seguito: "Con riferimento all'Istanza in esame si rileva che l'insoluto del Signor XXX è pari a 766,09 euro. TIM sarà presente in udienza per cercare una definizione 'in bonis' della controversia in oggetto."

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita applicazione di un profilo tariffario difforme a quello effettivamente sottoscritto, chiedendo l'annullamento dell'insoluto e il correlato indennizzo per il caso di specie. Specificato l'oggetto dell'istanza, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 1218 c.c., per cui in caso di contestazione da parte dell'utente circa l'inadempimento o non esatto adempimento contrattuale da parte dell'operatore spetta a quest'ultimo fornire prova circa l'esatto adempimento contrattuale oppure circa l'assenza di colpa in ordine all'inadempimento verificatosi. L'utente, invece, è onerato di provare soltanto l'esistenza di un contratto e può limitarsi alla semplice allegazione dell'inadempimento o non esatto adempimento contrattuale. Nel caso di specie, se da un lato può dirsi che l'esistenza del contratto sia incontestata e

che l'istante ha contestato il costo dell'offerta, dall'altro lato Telecom non ha fornito prova di aver rispettato le condizioni contrattuali pattuite. Secondo la ricostruzione fornita dall'istante, lo stesso, a seguito del contratto sottoscritto a febbraio 2017, avrebbe dovuto pagare euro 29,00 mensili per un anno e poi euro 39,00 al mese. Da marzo 2018 le fatture sarebbero pervenute con l'addebito di importi maggiorati rispetto al costo del canone mensile concordato. Precisa inoltre che, rispetto alle fatture di cui all'elenco prodotto, l'importo addebitato maggiorato da parte di Telecom sarebbe di euro 74,83. Dall'esame della documentazioni in atti, si evince innanzitutto, che il profilo tariffario sottoscritto è stato quello effettivamente attivato come risulta dall'unica fattura in atti, vale a dire "Tim Smart", opzione "Mobile". Infatti, dalla promo pubblicitaria presente in atti si può evincere che l'istante ha aderito al profilo tariffario "Tim Smart" con opzioni "Mobile". Tuttavia i costi riportati nel documento in parola differiscono da quanto sostenuto dallo stesso in quanto al costo del canone di euro 29,00 mensili per un anno e poi euro 39,00 al mese, va aggiunto anche il costo del modem di euro 3,90 al mese per 48 rate ed il costo di attivazione per la componente mobile di euro 15,00. Esaminando quindi l'elenco delle fatture prodotto dall'istante risulta un importo di euro 35,21 addebitato in più rispetto a quanto previsto contrattualmente. Poiché sul punto l'operatore nulla ha contro dedotto, lo stesso sarà tenuto a stornare e o rimborsare l'importo di euro 35,21 per le ragioni sopra riportate. Non può, invece, trovare in alcun modo accoglimento la richiesta di storno totale dell'insoluto in essere, atteso che a fronte dell'utilizzo del servizio è sicuramente dovuto il pagamento dello stesso, non rinvenendosi nessuna motivazione tale da giustificare la medesima richiesta. Anche la richiesta sub ii) non può essere accolta in quanto da quanto emerso dall'istruttoria il caso di specie riguarda una fatturazione non conforme a quanto pattuito e non anche l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto. Pertanto la fattispecie esula da quella prevista dall'art. 9, comma 2 del regolamento indennizzi di cui all'allegato A della delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i.. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. Giuseppe XXX nei confronti della società Telecom Italia, per le motivazioni espresse in premessa; 2. La società Telecom S.p.A. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo allo storno e o rimborso dell'importo di euro 35,21 per le ragioni sopra evidenziate;

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.

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.