

DELIBERA N. 53/2022

[REDACTED]
(GU14/78344/2019)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/03/2022;

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*” e ss.mm. ii.

ISTA l’istanza di [REDACTED] del 04/02/2019 acquisita con protocollo n. 0047157 del 04/02/2019;

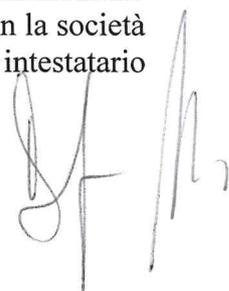
VISTI gli atti del procedimento;

RELATORE del Comitato avv. [REDACTED];

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente [REDACTED], codice fiscale [REDACTED] ha presentato in data 04/02/2019 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente intestatario





dell'abbonamento 20Mega Smart Casa Voce Mobile, con numero telefonico storico [REDACTED], dichiara che in data 18/01/2017 aderiva alla proposta telefonica di Tim di effettuare il passaggio all'abbonamento Fibra. Tuttavia all'attivazione del nuovo servizio il Signor [REDACTED] riscontrava di aver perso ogni servizio e di trovarsi senza linea. Contattata la Tim SpA per reclamare il disservizio, l'utente viene a conoscenza che con il passaggio alla nuova offerta Fibra era stata disattivata la storica linea telefonica e gliene veniva attribuita una nuova; circostanza a detta del Signor [REDACTED] a lui mai comunicata. In data 07/02/2017 a mezzo fax in signor [REDACTED] richiedeva la riassegnazione della vecchia linea telefonica e se non possibile con il nuovo abbonamento fibra, ritornare al precedente abbonamento. Il Signor [REDACTED] alla fine del mese di febbraio si vedrà ripristinato il suo vecchio abbonamento e la restituzione del numero telefonico storico. In seguito il 16.05.2017 il Signor [REDACTED] contattato nuovamente dal servizio commerciale di Tim, accetta di passare ad un nuovo abbonamento Fibra, ed anche in questo caso, i servizi di telefonia mobile ed internet adsl cessavano di funzionare. Anche in questo caso il Signor [REDACTED] reclama la mancata fruizione dei servizi Internet adsl e di telefonia fissa e mobile in data 08.06.2017 a mezzo R/A, ed il 17.07.2017 per mail. Per segnalare la mancata fruizione dei servizi internet adsl e di telefonia fissa e mobile dal 16.05.2017 al 22.06.2017. L'istante, tuttavia non otteneva alcun riscontro. L'utente nel giugno 2017 a seguito dei disservizi subiti e di alcun riscontro ottenuto dall'operatore Tim Spa si è visto costretto suo malgrado a passare ad altro operatore in quanto il servizio in questione cessava di funzionare in seguito all'attivazione della nuova offerta. Inoltre l'utente richiedeva lo storno dei costi relativi alla telefonia fissa e alla fibra dal 16 maggio al 22 giugno 2017 stante la manca fruizione del servizio internet ASDSL nel predetto periodo. Inoltre ingiustificate solo le richieste in fattura della Tim in relazione alla presunta assegnazione di un nuovo router abilitato alla ricezione della fibra, il modem Ultra Internet, che non risulta mai stato fornito al cliente. Il modem in uso dal sig. [REDACTED] è stato recapitato nel mese di febbraio 2017 quando ancora non aveva sottoscritto la seconda offerta relativa alla Fibra. In virtù dell'offerta in essere al momento dell'assegnazione del router i costi dell'apparecchio sarebbero dovuti essere addebitati ratealmente attraverso n. 48 rate da € 1,19 c.a e non in un'unica soluzione da 53,55 come avvenuto sulla Fattura n. [REDACTED] del 17 luglio 2017. Per le suddette motivazioni le richieste dell'utente sono: il rimborso delle fatture emesse in relazione al periodo in cui il sig. [REDACTED] non ha usufruito di alcun servizio e dallo stesso comunque pagate solo ed esclusivamente nonché il costo delle ricariche telefoniche per una somma forfettaria di € 100,00 ed a corrispondergli la somma di € 675,00 (7,50x3 servizi x 30gg) a titolo di indennizzo per sospensione o cessazione del servizio ex. 4 Del 73/11/CONS. in merito al secondo contratto; il ricalcolo di tutte le Fatture emesse in relazione al periodo contestato, stornando i costi relativi all'utenza mobile poiché il sig. [REDACTED] non ha mai usufruito del servizio tant'è che nel mese di giugno 2017 a causa del grave inadempimento contrattuale della TIM era costretto a passare ad altro gestore nonché quelli relativi alla telefonia fissa ed alla Fibra dal 16 maggio al 22 giugno 2017 2) chiarimenti circa i costi riportati nelle fatture in relazione alla presunta assegnazione di un nuovo router abilitato alla ricezione della nuova tecnologia che nella pratica non è stato mai fornito al cliente, il cui addebito sarebbe dovuto avvenire attraverso n. 48 rate da € 1,19e se ne richiede,

pertanto, lo storno; la corresponsione della somma di € 810 (7,50x3 servizi x36gg) a titolo di indennizzo per sospensione o cessazione del servizio ex. 4 Del 73/11/CONS; la cessazione anticipata del contratto di cui è causa senza costi e penali, stante il grave; inadempimento contrattuale del gestore; il riconoscimento di € 100,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Tim Spa rileva che in data 20/01/2017 il cliente invia richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione. In data 06/02/2017 il cliente richiede il ripristino della linea telefonica cessata, il 04/02/2017, la quale risulta riattivata, il 15/02/2017 per la componente fonia ed il 21/02/2017 per la componente adsl. La Tim SpA riscontra che nulla è dovuto all'istante per la cessazione della linea dal 04.02.2017 al 15.02.2017 in quanto la stessa è stata cessata su richiesta dell'utente, e tempestivamente riattivata. In merito ai disservizi adsl segnalati si rileva che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1" Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Non si riscontrano segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, nel periodo oggetto di contestazione. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. 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 di specie non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. 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. Dunque 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". In data 29/11/2017 l'utente invia alla Tim SpA una



Pec tramite il CODACONS con la quale reclama i costi di cessazione presenti sul conto di Marzo 2018. Il reclamo viene definito fondato con emissione di NDC di euro 35,18 per costo cessazione linea addebitato sul conto di marzo 2017. Inviato riscontro il 27 marzo 2018. La linea risulta cessata per migrazione il 24/03/2018. Dunque il cliente risulta scoperto per i conti da aprile 2018 a luglio 2018 per un totale di 175,41. Sul conto di marzo 2017 abbiamo emesso NDC su fattura saldata di euro 35,18 che è stata portata a riutilizzo del conto di aprile 2018.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla carta servizi di Tim SpA, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. Nel caso di specie di cui al punto 1) la richiesta risulta accoglibile, ai sensi dell'art. 5 comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in quanto l'utente nell'attesa del nuovo abbonamento concordato, risultava sprovvisto della sua linea telefonica, senza vedersi mai attivato il nuovo abbonamento Fibra. Dunque, l'utente richiedeva nuovamente, il passaggio al suo precedente abbonamento Adsl 20 Mega Smart Casa Voce Mobile. Questa Autorità, accoglie la richiesta di cui al punto 1) considerando il termine dies a quo - **a far data dal 20/01/2017**, giorno in cui l'utente richiede il passaggio a nuova offerta Fibra e sino al giorno in cui l'istante è ritornato alla sua precedente linea Adsl 20 Mega Smart Casa Voce Mobile - **a far data 28/02/2017**, dies ad quem per un totale di giorni n. 39; nel suddetto lasso di tempo trascorso, come da elementi probatori, l'istante non risultava servito da alcuna linea telefonica, né del vecchio abbonamento, né del nuovo abbonamento. Di seguito, il calcolo degli indennizzi da corrispondere all'utente (7,50 euro x 2 x 39 gg) - sia per il servizio fonia, che per il servizio internet è pari ad un totale di 585,00 euro. Si rileva che i servizi accessori sono assorbiti dal riconoscimento della domanda principale.

In merito al punto 2) si accoglie il ricalcolo delle fatture emesse dalla Tim Spa, e laddove pagate, lo storno delle fatture riferenti ai periodi da aprile 2018 e sino a luglio 2018, in cui l'istante risultava migrato ad altro operatore, come entrambe le parti rappresentano.

In merito al punto 3) l'operatore come rappresentato in sede di istruttoria accoglieva il reclamo mosso dall'utente tramite la Codacons con il quale si reclamavano i costi di cessazione presenti sul conto di Marzo 2018; l'operatore prontamente effettuava una nota di credito nei confronti dell'utente di 35.18 euro per il costo di cessazione della linea, addebitato sul conto di marzo 2017 con riscontro inviato all'utente in data 27/03/2018. In merito al punto 4) per quanto attiene alle spese della procedura, si ritiene non accoglibile la richiesta presentata dalla parte istante. Nel merito, è necessario tener conto della totale gratuità del procedimento di conciliazione azionato e della non obbligatorietà della assistenza di legale di parte. Si ritiene pertanto che la scelta di dare mandato ad un professionista che possa agire a tutela degli interessi dell'Utente – quand'anche assolutamente legittima – non possa ricadere quale onere sul Gestore;



DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Tim SPA è tenuto a corrispondere all'istante, per i motivi in premessa, l'importo totale di 585,00 euro (cinquecentottantacinque,00) tramite bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. La TIM è tenuta, inoltre, a procedere al ricalcolo delle fatture emesse dalla Tim Spa, e laddove pagate, allo storno delle fatture relative ai periodi da Aprile 2018 e sino a Luglio 2018 per i motivi in premessa. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi 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.
4. 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 DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco