



DELIBERA N. 52/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/06/2021;

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 05/03/2020 acquisita con protocollo n. 0100947 del 05/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, rivoltosi all’associazione Assoconsumatori, per suo tramite lamenta quanto segue: “ In data 4/9/2018 la società  ha sottoscritto un contratto per la fornitura del servizio denominato “Tim Comunicazione Integrata” con una connettività Dati Superfibra bmg 256. Il canone della connettività Dati era fissato in € 80,00 mensili + oneri fiscali. Il predetto contratto Dati Superfibra, avente numero 08113532534, risulta essere stato perfezionato solo il 21/1/2020. Nonostante le reiterate segnalazioni, la Tim ha continuato a fatturare la preesistente connettività denominata



Nuvola Internet Business al costo mensile di € 247,28 più oneri fiscali. Richiede quindi il rispetto delle condizioni commerciali sottoscritte, lo storno dei maggiori importi fatturati, l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Dati contrattualizzato in data 4/9/2018, la cui lavorazione è stata completata solo il 21/1/2020 ai sensi dell'art. 4 comma 1 della Delibera 347/18/Cons, nonché l'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami inviati il 25/9/2019 e 10/10/2019" Infine quantificava rimborsi/indennizzi richiesti in euro 5.000,00 €

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, regolarmente convocato, ha prodotto memorie e documenti a suo favore oltre il termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS, depositando il 19.3.21 invece che il 28.1.21. A chiarimento della situazione de quo, l'operatore alla udienza tenutasi in audioconferenza 31/03/2021 precisava che non si era trattata di un'attivazione di un servizio non richiesto ma solo di errati addebiti, riconoscendo la possibilità dello storno delle somme fatturate in eccedenza pari ad €. 1.653,44 dal 3/19 al 2/20 sulla linea in oggetto. Dichiarava però che risultava a carico della istante Mamaoffice srl "in paci" uno scoperto di €.5777,41, e proponeva di stornare da tale importo la somma di €. 1653,44 dati dalla differenza dall'addebito del servizio Nuvola e l'addebito del servizio NI-CI. Sottolineava inoltre che la società aveva tempestivamente risposto ai reclami presentati e che all'istante erano state già riconosciute due note di credito rispettivamente pari ad € 114,00 ed € 127,00.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito specificati. L'istante lamenta l'applicazione di costi difformi rispetto a quelli pattuiti in sede di stipula del contratto sottoscritto il 4.9.19. Nel dettaglio, l'istante, non contestato dal gestore, specifica la data di regolarizzazione del contratto, indica chiaramente la numerazione interessata dalla contestazione, l'importo mensile addebitato e quello che invece ritiene dovuto. Sulla base della istruttoria relativa al numero [REDACTED] l'accadimento è fatto pacifico tra le parti, anche se in termini diversi, atteso che entrambe sono concordi nel riferire l'esistenza di un errore nella fatturazione del contratto denominato "Tim Comunicazione Integrata" sottoscritto il 4.9.19 che prevedeva il pagamento di €. 80,00 mensili in luogo invece dell'importo mensile addebitato di € 247,28 previsto dal pregresso cessato contratto Nuvola Internet Business. La fatturazione risulta poi correttamente impostata solo il 21/1/2020. In conseguenza di quanto precede, l'istante ha diritto allo storno delle somme contestate tenendo conto delle condizioni previste nel contratto del 4.9.2019, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. In relazione a ciò, va precisato che, in caso di contestazione, è l'operatore a dover provare la correttezza delle somme fatturate e che, in mancanza, il cliente non è tenuto a corrispondere le somme ritenute non dovute. Non risulta invece accoglibile la richiesta di indennizzo ex art. 4, comma 1, della Delibera n. 347/18/CONS, nel quale è stabilito che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco



dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorni di ritardo” in quanto non risulta mai cessata la connettività Dati per la numerazione in oggetto; parimenti la mancata risposta al reclamo non è accoglibile in quanto l'indennizzo principale assorbe la richiesta secondaria che non ha determinato alcun disservizio o ritardo nei servizi in abbonamento. Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme da corrispondere all'istante come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM Spa (Kena mobile), in parziale accoglimento della domanda presentata dalla società istante, per i motivi in premessa, è tenuto a stornare le somme riferite alla linea telefonica n. [REDACTED] tenendo conto delle condizioni previste nel contratto del 4.9.2019, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

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 nel sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio