

DELIBERA N. 23/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/238415/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/02/2020 acquisita con protocollo n. 0048732 del 03/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED], quale titolare di un contratto di linea fissa con Tim S.p.A avente numero [REDACTED], mediante formulario UG 196401 del 2019 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando di aver volturato il contratto per la linea fissa relativo alla predetta numerazione, poiché precedentemente intestato a suo nonno poi deceduto, essendo sua intenzione mantenere tale linea con pagamento diretto mediante addebito sulla carta di credito.

Tali condizioni contrattuali venivano rappresentate all’Operatore, il quale garantiva tale passaggio senza ulteriore aggravio di spese, così chiedendone la formalizzare a mezzo a.r. L’utente, quindi, inviava una raccomandata nella quale chiedeva la cessazione della linea con contestuale intestazione allo stesso, il tutto in esenzione di spese. Tuttavia già alla prima bolletta venivano addebitate euro 150,00 per la nuova attivazione ed ulteriori euro 125,00 per servizi non richiesti, immediatamente contestati tramite il servizio clienti al n. 187 ed anche a mezzo raccomandata.

Successivamente tale linea subiva la sospensione amministrativa.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 29.10.2019, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto il verbale di mancato accordo per mancata adesione delle parti. Pertanto, in data 3.02.2020, l’utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, il sig. [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) l'indennizzo per la sospensione del servizio;
- ii) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii) l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ovvero di condizioni contrattuali non richieste;
- iv) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 13.03.2020, nella quale rappresentava che l'utenza telefonica [REDACTED] risultava attivata in data 13.03.2019, con profilo tariffario Tim connect XDSL fibra senza modem, e che per i sei mesi successivi di fruizione del servizio l'utente non faceva pervenire alcuna rimostranza.

Soltanto a settembre 2019 attestava il primo reclamo, ritenuto così tardivo dall'operatore ex art. 14 Delibera 347/2018/CONS, non avendo l'utente agito con l'ordinaria diligenza richiesta. Evidenziava, inoltre, che l'utente non saldava alcuna fattura, così maturando una debitoria di euro 515,70, tanto da costringere la Tim dapprima ad una prima sospensione della linea in data 21.06.2019 ed una definitiva sospensione amministrativa del 10.10.2019.

L'Operatore, infine, argomentava in ordine ai costi di disattivazione addebitati ritenendoli legittimi e perfettamente corrispondenti a quanto riportato nella tabella riepilogativa pubblicata sul proprio sito, infine poi riconoscendo, per completezza d'informazione, lo storno di euro 99,00 per l'addebito del servizio Tim Expert.

Inoltre la Tim S.p.a. produceva le fatture di attivazione e cessazione, nonché il sollecito di pagamento, la lettera di risoluzione contrattuale e tutte le successive missive Telecom del 24.04.2019 e del 04.02.2020, così insistendo per il rigetto di quanto richiesto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, ed alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante non possono essere accolte. Esaminando la fattispecie, occorre rilevare che l'utenza, così come precisato anche dall'utente, è stata sottoposta a modifiche contrattuali unilaterali.

In via preliminare si osserva che la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni

contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di un ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti.

L'utente deduce nella propria istanza di aver volturato la linea precedentemente intestata al nonno, D'Imperio Antonio, così chiedendo il mantenimento delle stesse condizioni contrattuali in assenza di costi ulteriori.

Da un'attenta analisi del corredo probatorio tuttavia emerge che il de cuius avesse intestata altra utenza, contraddistinta dalla numerazione [REDACTED], giusta fattura del 6.04.2019 pari ad euro 100,82, dalla quale emergerebbero dei costi legati ai residui ratei per il noleggio del cordless e del modem Ultranet, circostanza tra l'altro sottaciuta dall'utente.

L'Operatore a sostegno delle proprie controdeduzioni allega ed esibisce le fatture di apertura e di chiusura del rapporto relative alla numerazione [REDACTED] intestata al sig. [REDACTED]. Ebbene la descrizione dei fatti fornita dall'utente appare quindi parziana e fumosa, anzi occorrendo sottolineare che al fine di determinare la correttezza degli importi fatturati deve essere preso in considerazione il contratto sottoscritto e l'offerta economica che forma oggetto del contratto, ma questi ultimi non risultano puntualmente versati neppure in tale procedimento di definizione.

L'utente infatti non allega neppure il testo del reclamo del 26.09.2019 così lasciando non provata la natura dello stesso e ciò in aderenza all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. il quale espressamente prevede che "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Inoltre dall'estratto della posizione dell'utenza risulta che a fronte di un servizio comunque erogato da parte di Tim S.p.a., l'utente ab origine abbia omissis ogni sorta di pagamento così determinando irrimediabilmente la sospensione del servizio in aderenza a quanto previsto nella Carta servizi dell'operatore.

Per quanto dedotto le doglianze sub i) e iii) devono essere tutte integralmente rigettate.

Quanto inoltre alla richiesta sub ii) relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'utente in prima facie sostiene di aver effettuato dei reclami al servizio clienti, senza indicare qualsivoglia riferimento temporale, poi asserisce di aver effettuato una contestazione a mezzo a.r. in data 26.9.2019 producendo la sola cartolina di invio senza il testo della missiva.

Di contro l'operatore allegava le missive di risposta del 24.4.2019 e del 20.07.2019, missiva contenente la comunicazione di risoluzione contrattuale così come previsto dalle condizioni generali di abbonamento a causa del grave inadempimento dell'utente. Pertanto la sola comunicazione a cui avrebbe dovuto dare ulteriormente riscontro risulta quella inviata dal sig. [REDACTED] il 26.9.2019, data in cui tuttavia il contratto risulta già ipso iure risolto, stante il grave inadempimento dell'utente.

Deve quindi alla luce di quanto argomentato rigettarsi anche la domanda sub ii) non potendo neppure alla luce dell'integrale soccombenza delle richieste formulate sussistono giusti motivi per compensare le spese del procedimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] si rigetta l'istanza avanzata in data 3.02.2020 dal sig. [REDACTED] nei confronti della Tim S.p.a.

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.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

