



DETERMINA Fascicolo n. GU14/202285/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/11/2019 acquisita con protocollo n. 0484109 del 11/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante riscontrava, nel controllare le fatture, degli addebiti impropri e l’attivazione di un servizio non richiesto. Per quanto sopra premesso ho notato che nella seguente fattura dei costi ingiustificati dei servizi TIM VISION di euro 1,00 e “Chi è” gratuito non richiesti. Altresì il gestore non ha rispettato quanto concordato in merito al costo mensile di euro 24/mese pattuito da contratto. Richieste: riepilogo delle fatture contestate da stornare: # febbraio 2019 n. XXX26 costo da stornare per un totale di euro 13,00; # marzo 2019 n. XXX84 costo da stornare per un totale di euro 13,00; # aprile 2019 n. XXX60 costo da stornare per un totale di euro 13,00; # maggio 2019 n. XXX91 costo da stornare per un totale di euro 13,00; # giugno 2019 n. XXX07 costo da stornare per un totale di euro 13,00; # luglio 2019 n. XXX04 costo da stornare per un totale di euro 8,51. totale storno delle fatture euro 73,51. # l’indennizzo in base alla Delibera in rife. L) fin ora accumulati: # “chi è” di euro 245,00 (attivazione profilo non richiesto dal 21 gennaio fino al 28 aprile 2019); # TIM Vision di euro 1000,00 (attivazione servizio non richiesto dal 21 gennaio 2019 tot 184 gg di attivazione) l’importo è stato rimodulato perché il servizio è da ritenersi non accessorio; # per la sospensione dei servizi voce e dati (7,50 x 2 servizi x 21 gg) tot. euro 315; # mancata risposta ai reclami euro 300,00 (scadenza 45esimo giorno in data 12/06/19) totale 140 giorni di mancata risposta. totale indennizzo richiesto come da delibera suindicata euro 1900,00.

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utente XXX in data 21 gennaio 2019 ha attivato il contratto con l'offerta TIM CONNECT con l'opzione VOCE ,il servizio TIMVISION e il servizio CHI E' gratuito incluso nell'offerta. Nel costo di attivazione dell'offerta era previsto il servizio TIM EXPERT al costo di € 99,00 ,per quanto riguarda quest'ultimo servizio è presente un ricorso CORECOM numero UG 89568/2019 chiuso con verbale di accordo (Vedi documenti allegati), in cui per un reclamo aperto al servizio clienti era stato già predisposto lo storno con Nota di Credito di tale importo. Dalle analisi eseguite sui costi applicati in fattura si osserva, che, il servizio CHI E' all'epoca dell'attivazione della linea era previsto in promozione gratuita con cessazione automatica allo scadere dell'anno di gratuità, nel caso del cliente invece per il reclamo inoltrato al servizio clienti la cessazione del servizio è avvenuta in anticipo e più precisamente il 28 aprile 2018, tuttavia si ribadisce che non ha prodotto costi. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto i servizi contestati risultano attivati e cessati su richiesta dell'utente. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. A carico dell'istante risulta una morosità di € 239,96, non è stato effettuato il pagamento di nessuna fattura, si precisa inoltre che il ciclo di fatturazione non è concluso in quanto continuano ad essere emessi conti per la rateizzazione del contributo di attivazione TIM CONNECT. (vedi estratto conto PACI allegato). E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, (non saldando neanche la parte non oggetto di contestazione) è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. 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.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerge dalle risultanze istruttorie, non si può fare altro che prendere atto della carenza di prova della domanda avanzata dall'utente e della carenza di prove a sostegno della effettiva responsabilità della Tim Spa (Kena mobile) in riferimento ai disservizi;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 11/11/2019, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO