



DETERMINA Fascicolo n. GU14/149683/2019

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 della società XXX, del 15/07/2019 acquisita con protocollo n. 0310588 del 15/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta nei confronti della società TIM SpA. (di seguito TIM) quanto segue: “Nell’aprile 2017 per il tramite di un operatore TIM ho aderito ad un’offerta residenziale sull’utenza sopra riportata con adesione ad un profilo tariffario che prevedeva un canone mensile pari ad € 19,90, pertanto la suddetta proposta veniva integralmente accettata con opportuna apposita registrazione vocale. Il contratto in questione veniva attivato soltanto nel mese di agosto 2017 dopo svariati solleciti. Alla ricezione del primo conto telefonico, nello specifico fattura n. 8TXXX63 del 9 novembre 2018 ho verificato l’attivazione di servizi diversi rispetto a quelli pattuiti in sede di adesione contrattuale, nel merito la controparte aveva indebitamente attivato un profilo business, pertanto con condizioni economiche e contrattuali non conformi alle informazioni fornite dall’operatore. Con nota datata 28 agosto 2018 (CB_180826_000063447697) la controparte inoltrava un preavviso di riaddebito - su altra utenza - dei conti telefonici da me contestati e nonostante ci fossero delle segnalazioni aperte, la TIM addebitava su altra utenza le somme insolute e opportunamente contestate. A tal proposito, operavo il pagamento parziale e motivavo il predetto pagamento, ma la controparte sospendeva la numerazione che utilizzo per la mia attività professionale (altra utenza XXX). Altresì, è stata richiesta produzione della registrazione telefonica intercorsa con il servizio clienti nell’aprile 2017, ma tale richiesta non è stata mai evasa dalla controparte. - “Richiedeva quindi:la “1. chiusura contratto in esenzione spese; 2. storno insoluti, nonchè ritiro della pratica dalla società di recupero credito; 3. indennizzo per attivazione di

servizi non richiesti; 4. indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami. Quantificava quindi la richiesta di rimborso o indennizzo in €. 1000,00.

L'operatore, regolarmente convocato ha presenziato all'udienza per la seguente definizione, producendo memorie e documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS. contestando la assoluta infondatezza di ogni lamentela rappresentando invece che negli applicativi in uso Telecom Italia, che su richiesta dell'istante è stata attivata un offerta prevista nei casi di nuove attivazioni/rientri che consentiva l'attivazione di una linea tipologia affari ad uso domestico con l'applicazione della promo tuttocasa con un canone di 25,50 + iva mese (al netto degli sconti applicati) , la rata del router in vendita non è compresa nella promo ed è da aggiungere come costo fisso x 48 rate mese. Come risposto al cliente nel primo reclamo a contestazione del conto 1/18, la fatturazione è corretta con i 25,50 euro mese + iva Il 1/18 viene emesso nel periodo di manovra tariffaria con ripristino fatturazione bimestrale e aumento dei canoni di abbonamento. Si precisa che i conti telefonici n. 1-2e 3/18 per un totale di € 406,65 della linea XXX risultano addebitati sul bim 6/18 di € 642,66 del nr XXX, che il cliente paga per differenza. Si precisa che la procedura di riaddebito è prevista dalle C.G.A. ed inoltre l'istante è stato informato con comunicazione scritta che si allega alla presente. L'art. 19 comma 4 espressamente prevede che: "Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente intestatario di più contratti autorizza TIM a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto". La linea è stata sospesa il 5/03/19 per il conto n. 6/18 e riattivata stesso giorno. In Paci è presente uno scoperto pari ad € 1.136,01, e l'utenza risulta cessata per morosità il 16/07/2018. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, (l'istante non ha saldato neanche parzialmente i conti telefonici) 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. Si precisa, altresì, che i reclami risultano tutti tempestivamente evasi. 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 emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta come di seguito precisato. La domanda per l'utenza, cessata per morosità il 16/07/2018, risulta formulata in termini estremamente generici, non avvalorata da una chiara ricostruzione dei fatti ed è priva di alcuna valida evidenza documentale a sostegno delle proprie doglianze, peraltro con la conseguenza che anche volendo considerarla in una ottica di favor utentis, la richiesta non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzi di cui all'allegato A della delibera AGCOM n. 347/18/Cons. Ricordando che l' art. 2697 c.c. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" la richiesta di indennizzo dell'istante viene respinta perché priva di fondamento documentale oggettivo e non riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzi. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 15/07/2019, 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