

DELIBERA N. 1

**XXX MORDOCCO / TIM XXX
(GU14/13878/2018)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 23/09/2019;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l’istanza di XXX MORDOCCO del 07/09/2018 acquisita con protocollo n. 0121105 del 07/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha riferito che: "Ho provveduto ad inviare una raccomandata in data 9 febbraio 2018, per recedere dal contratto visto la modifica delle condizioni contrattuali; è stata emessa successivamente e comunque una fattura di euro 63,87 con costo contributo di attivazione Tim Smart. In data 19 giugno 2018 era prevista l'udienza di conciliazione ma non è stato raggiunto un accordo. Successivamente, con fattura luglio 2018 mi è stato, e continua ad essere addebitato, modem wifi per un importo di euro 4,55 a fattura per 48 rate che non intendo pagare". Sulla base di tali premesse, l'utente ha chiesto: a) lo storno di euro 63,87 per il contributo di attivazione; b) lo storno di tutte le fatture relative al modem, per un importo di euro 218,40; c) l'indennizzo di euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, in ordine all'utenza in contestazione, ha rilevato che: 1. dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, risulta che il 27 ottobre 2017 è stata attivata l'offerta denominata "Tim Smart Fibra" con modem in vendita rateale, al costo mensile di euro € 3,90 per 48 mesi; 2. a seguito di tale attivazione ha inviato all'istante, come da normativa in vigore, le condizioni contrattuali ed economiche, relative al piano tariffario prescelto; 3. il 7 marzo 2018 l'istante ha inviato la richiesta di disdetta e che il 18 marzo 2018 l'utenza è cessata per migrazione verso altro OLO; 4. l'addebito del contributo di attivazione di euro 49,00 nella fattura di aprile 2018 è legittimo, perché l'istante non ha attivato la domiciliazione bancaria e/o postale delle fatture, entro il termine previsto nelle condizioni contrattuali; 5. nel mese di gennaio 2018 ha inviato l'informativa concernente le variazioni contrattuali, con possibilità di recesso entro il 31 marzo 2018, specificando: "Se sulla tua linea sono in corso pagamenti rateali, potrai continuare a pagare le rate fino al termine naturale previsto o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso"; 6. in merito al modem in vendita rateale, l'istante non ha specificato alcunché nell'istanza di recesso, e, tantomeno, ha provveduto a restituirlo, per cui l'operatore ha continuato ad emettere le fatture per le rate residue, fino al termine dei 48 mesi; 7. in atti non risultano reclami scritti e/o telefonici presentati dall'istante riguardo le doglianze sollevate in questa sede. Per ultimo, la resistente ha sottolineato che persiste una morosità di euro 87,66 riguardo l'utenza in questione, di conseguenza ha declinato ogni forma di responsabilità in capo alla stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Nel caso di specie, l'istante ha contestato gli addebiti fatturati dall'operatore a seguito di recesso. La

resistente, dal canto suo, ha addotto che non vi sono inadempimenti contrattuali e che la fatturazione è corretta. Dalla documentazione in atti è emerso che l'utente è stato informato, con lettera del 18 ottobre 2017, prot. n. 201996909, delle condizioni contrattuali dell'offerta sottoscritta. Nello specifico, l'operatore attraverso questa comunicazione ha reso edotto l'utente che, in caso di mancata attivazione della domiciliazione delle fatture, gli sarebbe stato addebitato il contributo di attivazione. In ordine all'addebito delle rate del modem, l'operatore, ha provato di avere informato l'utente sia al momento dell'invio delle condizioni contrattuali (nota del 18 ottobre 2017, prot. n. 201996909), sia in occasione dell'invio dell'informativa concernente la variazione contrattuale (Telecom News di gennaio 2018), specificando: "Se sulla tua linea sono in corso pagamenti rateali, potrai continuare a pagare le rate fino al termine naturale previsto o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso".

Di contro, l'istante non ha provato né di aver restituito il modem, né di aver concordato le modalità di pagamento, al momento della presentazione della richiesta di recesso, contestando genericamente l'addebito delle fatture. In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, si rigettano le richieste formulate dall'istante.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Mordocco XXX, nei confronti della società Tim- Telecom Italia XXX.

2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 23 settembre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom
Luogo:Reggio Calabria
Data: 23/09/2019 19:10:12