

DELIBERA N. 18

XXX CUTRUPI / TIM XXX (GU14/80608/2019)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 6 novembre 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 Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX CUTRUPI del 08/02/2019 acquisita con protocollo n. 0053992 del 08/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante il 14 maggio 2018, ha sottoscritto con la TIM XXX un contratto telefonico denominato "Tim connect gold" e, successivamente, ha attivato il servizio "Timvision", che per il suo utilizzo necessita di un decoder, la cui spedizione è posta a carico dell'operatore telefonico. Tale decoder non è stato mai consegnato all'utente, ma la società resistente gli ha addebitato i seguenti costi nelle fatture da Giugno a Dicembre 2018: 1) Euro 1 mensili a titolo di "Tim vision" per un importo totale di euro 6,68; 2) Euro 2,99 mensili a titolo di rata addebito decoder, per un importo complessivo pari ad euro 20,93. L'istante, ha pagato le fatture emesse, e il 26 luglio 2018 ha contestato gli addebiti non dovuti. Successivamente l'operatore, con la missiva di riscontro dell' 1 agosto 2018, gli ha rappresentato di non aver provveduto alla lavorazione della segnalazione. Inoltre, nella fattura di dicembre 2018 n. RU0279XXX, la società gli ha addebitato l'importo di euro 6,00 a titolo di "Anticipo conversazioni"; non dovuto, a dire dell'istante, in quanto non previsto dal contratto telefonico. L'utente, per tale motivo, ha provveduto a contattare il servizio clienti (operatore n. CI - Romania) e ad inoltrargli la relativa segnalazione, contestando il suddetto addebito; epperò senza che a ciò sia seguito alcun riscontro.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1) la disattivazione del servizio "Tim Vision", giacché non è più interessato al detto servizio; 2) il rimborso della somma complessiva di euro 27,61 a titolo di somme pagate e non dovute per il servizio "TIM Vision" e a titolo di rata addebito decoder; 3) lo storno della somma di euro 6,00 dalla fattura relativa al mese di dicembre 2018 a titolo di "anticipo conversazioni"; 4) il riconoscimento di un indennizzo pari a 150,00 euro per il mancato utilizzo di un servizio (TIM Vision) richiesto e pagato, ma non fruito per cause imputabili all'operatore; ovvero il riconoscimento della somma complessiva di euro 183,61.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia che il 5 maggio 2018 l'istante ha chiesto l'attivazione della linea telefonica con il piano tariffario "Tim Connect Gold" in promozione ad € 28,90 al mese + il servizio Tim Vision ad € 1,00 al mese con decoder Tim Vision, in vendita rateizzato ad € 2,99 per 48 mesi, quest'ultimo consegnato in data 15 maggio 2018, secondo quanto emerge dalla bolla di consegna allegata. A seguito di tale attivazione la società convenuta gli ha inviato regolare modulistica contrattuale, contenente le condizioni economiche del piano tariffario attivato sull'utenza e l'utente non ha esercitato il diritto di recesso, cui ha diritto nel caso l'attivazione non sia corrispondente alla sua volontà.

La società resistente eccepisce altresì che non si riscontrano addebiti in fattura difformi dal piano tariffario richiesto dall'utente, ed inoltre, dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti né telefonici con cui l'istante ha contestato addebiti difformi in fattura. In merito all'addebito relativo all'anticipo conversazione presente sul conto di Agosto 2018, l'operatore evidenzia che tale addebito è legittimo, in quanto l'art. 16 delle Condizioni generali di contratto stabilisce: " al momento della richiesta di attivazione del servizio, il cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture.....in mancanza è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre". Invero il deposito di "Anticipo conversazione" richiesto dagli operatori, è una forma di garanzia posta dall'operatore per tutelarsi da eventuali mancati pagamenti dell'utente, e chiunque voglia sottrarsi al pagamento di tale somma, può effettuare la domiciliazione bancaria delle fatture. L'operatore sottolinea che l'utente, com'è possibile verificare dalla documentazione contrattuale, depositata agli atti, ha dichiarato di non avvalersi della domiciliazione bancaria e di impegnarsi a versare a titolo di anticipo conversazione la somma di € 100,00 che verrà restituita, salvo conguaglio al termine del rapporto contrattuale.

Non si riscontrano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, in quanto i servizi addebitati corrispondono esattamente a quelli richiesti dall'utente, il quale non ha diritto a nessun tipo di indennizzo. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, rappresentando che né l'istante, né alcun membro della sua famiglia ha mai ricevuto in consegna il decoder oggetto di contestazione. Tant'è

che, a far data dal mese di maggio 2018, il servizio “TIM VISION” non è mai stato utilizzato, nonostante il suo regolare pagamento. In particolare l’istante disconosce la firma posta sulla bolla di consegna di cui all’allegata documentazione offerta in visione dalla società resistente, che, a dire dell’utente, non corrisponde a quella posta su altro documento allegato.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte. In merito alla richiesta di rimborso delle somme pagate a titolo di rate del decoder e per il servizio “Tim vision”, dalla documentazione allegata emerge che il decoder è stato consegnato, per cui correttamente sono state addebitate le rate per l’acquisto dello stesso e le somme dovute per la fruizione del servizio connesso a tale apparecchiatura. Invero, l’operatore ha allegato agli atti la bolla di consegna del decoder sottoscritta dall’istante, il quale, come sopra anticipato, nelle memorie di replica ha disconosciuto la firma apposta su tale documento.

Questo Ufficio ovviamente è incompetente in materia di verifica dell’autenticità della firma, in quanto il disconoscimento di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile, e di competenza dell’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935). Conseguentemente a fronte della prova dell’avvenuta consegna dell’apparecchiatura oggetto di contestazione, e stante l’incompetenza di questo Ufficio ad accertare la veridicità del documento che la attesta, deve ritenersi legittimo l’addebito dei costi per l’acquisto del decoder e dei canoni per il servizio usufruibile attraverso lo stesso.

Si rigetta altresì la richiesta di storno della somma addebitata a titolo di anticipo conversazione, in quanto, così come eccepito dall’operatore, la stessa ai sensi dell’art. 22 delle C.G.A. reperibili sul sito dell’operatore, è una somma richiesta dallo stesso a titolo di garanzia per eventuali futuri mancati pagamenti delle fatture, nel caso in cui l’utente, in sede di sottoscrizione del contratto, non chieda “la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero” non concordi “con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia”; il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell’abbonamento ai sensi dell’art. 1456 c.c.; il cliente ha la facoltà di chiedere la domiciliazione delle fatture ovvero di concordare con Telecom la prestazione di altri mezzi idonei di garanzia in ogni momento del rapporto contrattuale e, in tal caso, avrà diritto alla restituzione dell’anticipo conversazioni già corrisposto, tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

La somma versata a titolo di “anticipo conversazioni” sarà in ogni caso restituita da Telecom all’utente al termine dell’abbonamento, fatta salva la facoltà di questi di compensare in tutto o in parte l’importo con eventuali fatture insolute. La predetta somma dunque è senz’altro dovuta, giacché nel caso di specie, risulta che l’istante non ha richiesto la domiciliazione bancaria, avendo prodotto le ricevute di versamento dei bollettini postali con cui ha pagato le fatture.

Si rigettano inoltre le ulteriori richieste. Nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l’infondatezza della domanda.

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. Cutrupi XXX, nei confronti della società Tim 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, 6 novembre 2019

IL

PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE

Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria

Luogo:Reggio Calabria

Data: 06/11/2019 14:24:11