

DELIBERA N. 24

XXX MOLINARI / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/67752/2019)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione dell'11 dicembre 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 MOLINARI del 13/01/2019 acquisita con protocollo n. 0013068 del 13/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta problematiche inerenti i servizi fatturati dal gestore e inoltre d'aver inviato un reclamo all'operatore il 6 giugno 2018, senza nessun riscontro. Nonostante ciò ha effettuato i pagamenti richiesti per il periodo in cui si è verificato il disservizio, e successivamente, non avendo avuto alcun riscontro alla propria segnalazione, è migrato ad altro operatore da metà Luglio 2018. L'utente ha lamentato altresì addebiti difforni da quelli concordati contrattualmente.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, l'istante ha presentato le seguenti richieste: "se presente storno posizione debitoria oltre che indennizzo per mancato riscontro ai reclami, disservizio".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia che l'utenza in contestazione è stata attivata in data 24 febbraio 2013, con l'offerta Tutto (ad € 29,90 al mese per i primi 6 mesi e poi ad € 44,90 al mese); il 17 febbraio 2016 è stato concordato un cambio profilo tariffario, da Tutto ad € 44,90 al mese a Tim Smart casa ad € 39,00 al mese. In data 3 aprile 2016 veniva applicato uno sconto per 12 mesi per cui il canone Tim Smart casa passava da € 39,00 ad € 29,90 al mese, per poi tornare ad € 39,90 dal 3 aprile 2017. Nel mese di Novembre 2017 l'istante ha chiesto un nuovo cambio tariffario, e l'11 novembre 2017 è passato alla Fibra con canone pari ad € 29,90 al mese, come dalla Welcome letter allegata. Invero l'istante, alla ricezione di tale comunicazione, contenente le condizioni contrattuali dell'offerta, avrebbe dovuto chiedere l'immediata cessazione delle offerte commerciali attive sulla sua utenza, nel caso tali condizioni non rispecchiassero quelle concordate telefonicamente. La società resistente contesta dunque l'esistenza di difformità contrattuali o addebiti difforni da quelli pattuiti, così come riscontrabile dai conti allegati e mai reclamati.

In merito, invece, ai lamentati disservizi sull'utenza in oggetto, l'operatore eccepisce che, secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP, nel periodo in contestazione è stata aperta una sola segnalazione relativa

all'utenza oggetto della controversia, che risulta ripristinata nei tempi previsti dalla normativa vigente, ovvero dall'art. 15 delle CGA, che al punto 2, stabilisce che: " Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". La società conclude, evidenziando che non sussistendo altri reclami all'istante non spetta alcun tipo di indennizzo. Ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi.

L'operatore precisa altresì che l'istante a partire dal conto di Aprile 2018, immotivatamente, ha sospeso il pagamento delle fatture, Pertanto egli, conformemente a quanto previsto dall'art. 20 C.G.A. che stabilisce che: " Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata", nonché dall'art. 5 del Regolamento, poiché l'utente non ha provveduto al pagamento di quanto dovuto, ha legittimamente sospeso la fornitura il 26 giugno 2018, previa lettera di sollecito di pagamento del precedente 5 giugno, e non più riattivata fino a definitiva cessazione avvenuta il 23 luglio 2018 per migrazione ad altro Gestore. La società resistente sottolinea infine che l'azione amministrativa effettuata sull'utenza in contestazione, risulta essere legittima, in quanto preceduta da regolare sollecito di pagamento, così come previsto dalla normativa di settore.

Per tali motivi non riscontrandosi responsabilità contrattuali, la società convenuta 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 ribadisce di aver inviato il reclamo, allegato al fascicolo documentale, e che le operazioni di cambio dell'offerta sottoscritta dall'utente non sono tracciate, né verificabili.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte. L'istante lamenta genericamente nella descrizione dei fatti "problematiche inerenti i servizi fatturati dal gestore". Solo dal reclamo, si evince che il disservizio lamentato dall'utente consiste in ripetute cadute del segnale internet. Invero dalla documentazione prodotta dalle parti, e in particolare dalla copia del retro cartellino depositato dalla società resistente, è presente una sola segnalazione dell'8 giugno 2018, aperta in seguito al reclamo a mezzo Fax del 6 giugno

2018, chiusa nei termini contrattualmente previsti per la risoluzione dei guasti. Non vi sono altri reclami relativi ad un eventuale malfunzionamento della linea Adsl e l'istante, che comunque non indica un preciso arco temporale in cui le problematiche lamentate si sarebbero verificate, non fornisce prova di segnalazioni telefoniche successive, indicandone almeno la data e il codice identificativo. Pertanto poiché, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità, la segnalazione è un elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere messo a conoscenza di disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite, la mancanza di reclami dopo la risoluzione del guasto, esime la società da ogni tipo di responsabilità e l'utente non ha diritto alla liquidazione di alcun indennizzo in relazione al suddetto disservizio. In merito agli addebiti difforni da quelli pattuiti lamentati nell'istanza, occorre rilevare in primo luogo la genericità e indeterminatezza della contestazione, in quanto l'utente non ha indicato in maniera dettagliata gli importi degli addebiti illeciti, né le fatture in cui sarebbero stati riportati costi illegittimi, non allegando documentazione a sostegno delle proprie pretese e non includendo neppure tra le richieste il rimborso delle eventuali somme maggiori rispetto a quelle pattuite. Né risultano reclami aventi ad oggetto la contestazione delle fatture. Inoltre tale richiesta deve ritenersi inammissibile in quanto non ha formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Si rigetta anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto, dalla documentazione prodotta dalla società resistente, emerge solo il reclamo del 6 giugno 2018, cui è stato dato riscontro entro i termini contrattuali con la missiva dell'11 giugno 2018, e di cui l'istante non ha contestato il mancato recapito nelle note di replica, e pertanto non ha diritto ad alcun indennizzo.

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. Molinari XXX, nei confronti della società Tim XXX (Kena mobile).

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, 11 dicembre 2019

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria
Luogo:Reggio Calabria
Data: 11/12/2019 14:28:01

IL PRESIDENTE