

DELIBERA N. 25

XXX XXX CAGLIOSTRO / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/54623/2018)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 18 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 XXX CAGLIOSTRO del 05/12/2018
acquisita con protocollo n. 0219254 del 05/12/2018; VISTI gli atti
del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nel mese di dicembre 2016, ha sottoscritto un contratto con l'operatore Tim- Telecom, per la telefonia mobile, collegato all'acquisto di un terminale, con pagamento rateale in 30 mesi. L'offerta prevedeva il pagamento mensile di euro 20,00, con addebito su carta di credito. Nel mese di giugno 2017, l'istante ha comunicato all'operatore i dati della nuova carta di credito, su cui addebitare i successivi pagamenti, ma, a dire l'istante, il gestore non ha provveduto ad addebitare le restanti rate sulla nuova carta di credito, riferendo che: "... contattato il servizio clienti apprendeva che il sistema tentava di addebitare gli importi su carta di credito disattivata e non su quella fornita successivamente. Non risolvendo il problema, si vedeva costretto a esperire un tentativo di conciliazione ... contestando le somme richieste per i ratei del terminale in un'unica soluzione...".

Sulla base di tali premesse, l'utente ha chiesto: a) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; b) l'indennizzo per il disservizio oggetto della controversia; c) lo storno delle fatture per gli importi non dovuti; d) le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale dell'11 settembre 2018.

2. La posizione dell'operatore

Nel caso di specie, la memoria trasmessa dalla resistente non può essere presa in considerazione, giacché prodotta oltre i termini previsti dall'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n. 203/18/CONS. Il responsabile del procedimento ha ritenuto opportuno, convocare le parti per una udienza di discussione, ai sensi dell'art.16, comma 4, del Regolamento di procedura, al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione, utili per una corretta ricostruzione della fattispecie, In seguito alla convocazione delle parti, l'operatore ha trasmesso, sia pure con ritardo, rispetto ai termini regolamentari, la memoria difensiva e apposita documentazione a sostegno della propria tesi difensiva.

In sede di udienza, lo stesso ha ribadito, in via preliminare, le ragioni del tardivo deposito della memoria difensiva, specificando che per mero errore la memoria è stata inserita in un altro procedimento, sempre intestato all'istante, riferito però ad altre utenze, insistendo nell'infondatezza dell'istanza. In particolare, ha dichiarato che il 13 dicembre 2016 è stata attivata l'offerta, denominata "Tim Special Smartphone Edition 20", che prevedeva 100 minuti, 4GB LTE e l'acquisto di uno smartphone, in modalità rateale, sottolineando che il piano di rateizzazione prevedeva la domiciliazione su carta di credito. Perciò, il mancato pagamento anche di una sola rata, tramite carta di credito, avrebbe comportato la cessazione anticipata dell'offerta. Difatti, il 6 febbraio 2018, l'offerta è cessata anticipatamente, a causa dell'autorizzazione negata da parte della banca, per ben tre volte (emette KO), con la conseguente cessazione del piano di rateizzazione e l'addebito della somma residua dovuta per l'acquisto del telefonino (euro 180,00), oltre la penale per recesso anticipato (euro 5,47), per un totale di euro 185,47 – fatture nn. R16001027XXX e R18000134XXX - ,

3. Motivazione della decisione

Dall'analisi della documentazione in atti, compresa quella trasmessa dall'operatore, che, anche se esibita in ritardo, rispetto ai termini procedurali, riveste, comunque, valore probatorio e, in quanto tale, merita valutazione ai fini di ricostruzione della fattispecie, è emerso che la cessazione anticipata dell'offerta rateizzata, avvenuta il 6 febbraio 2018, a causa della mancata autorizzazione degli addebiti rateali, sulla carta di credito, è legittima. Nel caso di specie, è stato accertato che l'offerta sottoscritta dall'istante comprendeva anche l'acquisto di uno smartphone, in modalità rateale, con addebito mensile su carta di credito. Per questo motivo, il mancato pagamento, anche di una sola rata, tramite carta di credito, indicata come valido strumento di pagamento, avrebbe comportato la cessazione anticipata dell'offerta e del piano di rateizzazione. L'istante, oltre che essere a conoscenza delle condizioni contrattuali, era al corrente dei problemi che erano insorti riguardo la sua carta di credito. Infatti, l'ufficio preposto a tale servizio ha tentato per tre volte di annullare la proposta di cessazione della rateizzazione, nonostante il mancato addebito delle rate mensili, sensibilizzando l'utente a verificare la regolarità tecnica della propria carta di credito, senza, tuttavia, ricevere mai alcuna comunicazione, in ordine alla validità della stessa.

Per questi motivi, la richiesta di storno delle fatture non può trovare accoglimento, giacché non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale.

Parimenti, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché dalla documentazione in atti non sussiste alcun tracciamento di reclami né scritti, né telefonici e/o segnalazioni, inoltrati all'operatore per lamentare il disservizio.

Parimenti, si rigettano le altre richieste formulate dall'istante, poiché connesse alla domanda principale.

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 dalla Sig. Cagliostro XXX XXX , nei confronti della società Tim (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, 18 dicembre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria
Luogo:Reggio Calabria
Data: 18/12/2019 14:14:53