



DELIBERA N. 55

XXX FARACA / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/209533/2019)

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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 successive modifiche e integrazioni;

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 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;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX

FARACA del 26/11/2019 acquisita con protocollo n. 0509627 del 26/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0984/392XXX, a motivo di addebiti di somme difforni da quelle pattuite, ha rappresentato: "Nell'ultimo trimestre 2018, in fase di sottoscrizione contrattuale richiedevo attivazione della "promo Crash" e della "promo Tutto 5,00"; la suddetta promozione non veniva applicata all'interno della prima fatturazione utile. Pertanto inoltravo reclamo a Tim tramite una loro collaboratrice, richiedendo l'applicazione di quanto sottoscritto in fase contrattuale. In risposta al succitato reclamo la Vostra Società comunicava la corretta applicazione delle promozioni sottoscritte, pertanto mi rivolgevo ad Associazione "Unione dei Consumatori" al fine di ottenere la copia del contratto, mai ricevuta, e l'applicazione delle offerte concordate; ancora una volta non ricevevo alcuna risposta al reclamo presentato", e ha chiesto: 1. l'indennizzo per la mancata/tardiva risposta ai reclami; 2. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si è tenuto il 13 novembre 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, evidenziando che le doglianze del ricorrente sono infondate, poiché non risulta dagli applicativi nella sua disponibilità alcun reclamo in ordine a tale doglianza. In particolare, ha rappresentato che: " ... l'utenza risulta attivata in data 04.10.18, e tale attivazione è propedeutica al rientro dell'utenza n. 0984/392XXX, come da modulo sottoscritto (All.1). Detto Rientro in TIM del DN 0984392XXX, è avvenuto in data 26/10/2018 tramite procedura con Del. 35 per Rientro da OLO direttamente su offerta Tuttofibra, applicando l'offerta: Tim tutto - promo tutto 5 -



PROMO CRASH.OPZ FAST-. Infatti con la prima fattura emessa, la n. 8U00255XXX del conto 1/2019 (All. 3), viene applicata correttamente la “Promo”, rilevabile come: - TOTALE SCONTI E PROMOZIONI di euro -34,53 (oltre IVA) (quale rateo per il periodo fino al 30/11/2018). Mentre, a regime, sulla fattura successiva n. 8U00024XXX del conto 2/19 (All. 4), viene applicata la promo per l'intero bimestre, rilevabile come: - TOTALE SCONTI E PROMOZIONI di euro -40,00 (oltre IVA). Pertanto, a seguito applicazione della “Promo”, il canone applicato è di euro 35,00 mese (+IVA), oltre l'importo del Router che risulta fornito in vendita. Si precisa che trattandosi di acquisizione sottoscritta dall'utente, necessariamente, copia del contratto è stata consegnata all'atto della stessa stipula. Successivamente, a Marzo 2019, l'utente inoltra richiesta di copia contratto che gli viene inviata tramite e-mail del 11/03/2019 (All. 5)”. Nel merito ha richiamato l'art. 23 delle C.G.A. che stabilisce: “ i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati per iscritto all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa”, evidenziando che, nel caso de quo, non è pervenuta la contestazione da parte dell'utente. Né, sottolinea, risulta ai propri atti alcun elemento che possa ricondursi, neppure a eventuali reclami telefonici. Di ciò, ne assume la certezza, per il fatto che a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica. Cosa appunto che non è avvenuta.

Per tutto ciò, ha declinato ogni responsabilità, sostenendo che nessun inadempimento contrattuale può esserle ascritto, giacché dalla consultazione delle fatture risulta applicato lo sconto di € 40,00, per il che ha chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, le domande non possono essere accolte, per come di seguito precisato. L'istante ha contestato le somme addebitate nella prima fattura emessa dall'operatore, poiché, a suo dire, non sarebbe stata applicata l'offerta sottoscritta - Tim tutto – promo tutto 5- PROMOCRASH.OPZ FAST-, chiedendo “la rettifica di tutte le fatture emesse con restituzione di quanto eventualmente addebitato in eccesso (30,00 euro per ogni fattura), nonché l'indennizzo per la mancata attivazione del profilo tariffario richiesto e la mancata risposta ai reclami. Le doglianze dell'istante sono prive di prova, basti pensare alla mancanza agli atti di questo ufficio di segnalazioni e/o reclami inoltrati dal ricorrente. Il reclamo del 5 luglio 2019, prodotto dall'istante, non può assumere rilievo probatorio, perché egli non ha fornito la prova dell'avvenuta trasmissione all'operatore. Per tale ragione, non ha rilievo ai fini della definizione della controversia. Inoltre, emergono delle contraddizioni anche nella descrizione della fattispecie. L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore, ma nella descrizione dei fatti riferisce: “inoltravo reclamo a Tim tramite una loro collaboratrice, richiedendo l'applicazione di quanto sottoscritto in fase contrattuale. In risposta al succitato reclamo la Vostra Società comunicava la corretta applicazione delle promozioni sottoscritte..”.

La resistente, di contro, ha dimostrato, attraverso l'esibizione delle fatture – conto telefonico 1/2019 e 2/2019- l'applicazione dello sconto di euro 40,00 sull'utenza in



contestazione. Per di più, ha provato di aver trasmesso all'odierno ricorrente, l'11 marzo 2019, a mezzo e-mail, la copia del contratto, che questi le aveva richiesto.

In ragione di quanto appena espresso, considerata l'assoluta genericità e indeterminazione dell'istanza (l'istante non ha adempiuto all'onere probatorio che su egli incombe), si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e, quindi, per il rigetto integrale dell'odierno ricorso

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, 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 ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal XXX FARACA 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, 21 luglio 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale della
Calabria
C = IT**