

**DELIBERA N. 17**

**XXX GIACHETTA / TIM XXX (GU14/75243/2019)**

**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 GIACHETTA del 29/01/2019 acquisita con protocollo n. 0037634 del 29/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha riferito che: a) il 20 marzo 2018 ha contestato la fattura 2/2018, riferita all'utenza 3802183XXX, attiva per il solo servizio dati; b) il 23 marzo 2018, l'operatore ha riscontrato il reclamo del 20 marzo, sostenendo di non poter accogliere la richiesta formulata, invitandolo a fare richiesta al numero verde; c) il 26 marzo 2018 ha fatto richiesta di migrazione presso altro operatore; d) l'operatore, nonostante i reclami inoltrati, anche a mezzo fax, sta continuando a fatturare un servizio "non più erogato da diversi mesi e non voluto". Sulla base di tali premesse, l'utente ha chiesto: a) "la cessazione immediata del ciclo di fatturazione riferita all'utenza 3802183XXX"; b) "il rimborso di quanto pagato e non dovuto"; c) l'indennizzo per ritardata disattivazione del servizio; d) l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi; e) l'indennizzo per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti; f) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; g) 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 del 23 novembre 2018.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, in ordine all'istanza de qua, ha eccepito l'inammissibilità della stessa, rilevando che dalle verifiche effettuate è emerso che il ricorrente ha già presentato istanza di definizione per la medesima fattispecie – proc. n. 9389 del 19 febbraio 2018 – ed il relativo procedimento si è concluso con accordo transattivo del 5 marzo 2019, avendo l'istante, attraverso il suo delegato, dichiarato "di rinunciare alla procedura di definizione, e ad ogni altra ulteriore azione stragiudiziale e/o giudiziale e di non avere null'altro a pretendere da Telecom per la medesima vertenza". Oltre a ciò, ha sottolineato che la predetta transazione è stata sottoscritta successivamente alla presentazione del presente

ricorso, per cui “le somme riconosciute all’utente, a titolo meramente conciliativo, hanno soddisfatto anche le pretese oggetto della presente istanza”.

Per mero tuziorismo difensivo, senza rinunciare all’eccezione preliminare, nel merito, ha rilevato comunque che le doglianze promosse non possono trovare accoglimento, giacché il servizio in questione è cessato il 10 novembre 2018. In particolare, l’operatore, con missiva del 23 marzo 2018, ha invitato l’utente a trasmettere la richiesta al servizio Clienti Tim Mobile, indicando il numero di fax a cui inoltrarla. Dalle verifiche effettuate, non risulta però che l’utente abbia mai inoltrato tale richiesta all’ufficio competente. Ciò nonostante, il 17 gennaio 2019 l’operatore - prima del deposito dell’istanza de qua - ha riconosciuto all’utente un rimborso di euro 80,71, IVA inclusa, corrispondente al canone fatturato dal 25 marzo al 10 novembre 2018. Per questo motivo, le richieste dell’utente sono già state soddisfatte, ancor prima della presentazione dell’istanza in questione. Di conseguenza ha declinato ogni forma di responsabilità in capo alla stessa, avendo già provveduto al rimborso dei canoni fatturati, per cui ha insistito sull’inammissibilità dell’istanza, oppure, in caso di mancato accoglimento dell’eccezione preliminare, ha chiesto il rigetto dell’istanza, poiché infondata in fatto e in diritto.

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 ss.mm. ii., la memoria di replica, con cui ha contestato ex adverso quanto dedotto e affermato dalla resistente.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati. Nel caso di specie, l’istante ha contestato il conto 2/2018 e quelli successivi, per gli addebiti del servizio “Smart Sim Plus” sull’utenza 3802183XXX, attiva solo per il servizio dati. La resistente, dal canto suo, ha addotto che non vi sono inadempimenti contrattuali e che la cessazione dell’utenza è avvenuta il 10 novembre 2018. In particolare, ha evidenziato che l’istante ha inoltrato la richiesta di cessazione del servizio ad un ufficio non competente. Infatti, con missiva del 23 marzo 2018, ha invitato l’utente “ad effettuare tale richiesta al servizio Clienti Tim Mobile, indicando anche il numero di fax a cui rivolgere la richiesta”, ma dalle verifiche effettuate non risulta alcuna richiesta inoltrata dall’utente in questione. Per di più, ha evidenziato che il 17 gennaio 2019 – precedentemente alla data di deposito della presente istanza – ha corrisposto un rimborso di euro 80,71, per mera correttezza commerciale. Tanto premesso, non si accoglie la richiesta di rimborso formulata dall’istante, giacché l’operatore ha già provveduto a rimborsare la somma di euro 80,71 (inclusa IVA), “relativa al canone fatturato dal 25 marzo al 10 novembre 2018”. Parimenti, non si

accoglie la richiesta di indennizzo per ritardo nella disattivazione del servizio, poiché l'indebita fatturazione non costituisce fattispecie indennizzabile.

In merito alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio "Smart Sim Plus" per la fonia. L'arbitrario contegno dell'operatore risulta non conforme al principio generale di autonomia privata che governa il momento della conclusione del contratto, costituendo espressione della volontà del soggetto giuridico. Infatti, l'intangibilità dell'autodeterminazione del soggetto giuridico nella assunzione di vincoli contrattuali è principio fondamentale del nostro ordinamento ed ha ispirato anche l'attività di regolamentazione dell'Autorità riguardo le ipotesi di violazione dell'autonomia negoziale degli utenti di servizi di telecomunicazioni. Si richiama, a tal proposito, il disposto di cui all'art. 7, comma 5, delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" a mente del quale: "Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Nel caso de quo, l'attivazione del servizio "Smart Sim Plus" non richiesto, si è protratta dal 23 marzo sino al 10 novembre 2018, momento in cui il servizio è stata disattivato, in seguito a presentazione di reclamo da parte dell'utente, di cui vi è riscontro documentale in atti. Per questo motivo, risulta congruo riconoscere all'istante l'indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto, considerato che la responsabilità è ascrivibile all'operatore per quanto sopra esposto. La quantificazione dell'indennizzo è effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento indennizzi, delibera n. 347/18/CONS, trovando applicazione l'art. 9, comma 2, del predetto Regolamento. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo al giorno 23 marzo 2018 (data missiva Telecom) e il dies ad quem al 10 novembre 2018 (data disattivazione servizio non richiesto), per un totale di giorni 233. Per cui, si stabilisce che la resistente liquidi al ricorrente, a titolo di indennizzo, per l'attivazione del servizio non richiesto l'importo complessivo di euro 582,50 (cinquecentoottantadue/50) – 2,50 x 233 -.

Si rigettano le altre domande, giacché le richieste della parte istante attengono ad una condotta unitaria dell'operatore, id est l'attivazione del servizio non richiesto. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte

istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web".

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. La società Tim Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: • euro 582,50 (cinquecentoottantadue/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto, come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; • euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
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 14:21:58