



DELIBERA N. 52

X ARONE / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/168779/2019)

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 X ARONE del 03/09/2019 acquisita con protocollo n. 0371759 del 03/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: “Nel mese di aprile venivo contattato da un operatore tim il quale mi proponeva un cambio di tariffa telefonica con chiamate nazionali illimitate, chiamate a cellulari illimitate e internet illimitato tutto al prezzo di euro 24,90 al mese per sempre, detto cambiamento mi è stato proposto in una breve telefonata sul mio cellulare senza alcuna registrazione ed in seguito non ho firmato niente. In seguito al cambio dell'offerta proposta mi accorgo che quando mi arriva la prima fattura N.ru01126X emessa il 07/05/19 periodo del 1/4/19-al-30/4/19 dell'importo di euro 339,20 contenente, contrariamente a quanto proposto e accettato il pagamento delle chiamate nazionali e sui cellulari. Ho provato a fare vari reclami ma senza risultati e sono impossibilitato di usare il telefono in quanto per adesso mi dicono che non possono farmi un cambio piano e di conseguenza andrei a pagare tutto.”, e ha chiesto: “... che mi venga rettificata la fatturazione già emessa del mese di aprile nonché quelle successive per come proposto telefonicamente dall' operatore tim a 24,90 euro mensili con chiamate sia a cellulari che nazionali ed internet illimitato . Oppure chiedo che mi venga riattivata la mia vecchia offerta che avevo da diverso tempo ad circa 39 euro mensili sempre con chiamate sia a cellulari che nazionali ed internet illimitato ”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore argomenta: “da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 12.04.19 viene emesso OL di variazione con il profilo Tim Connect ADSL, che si perfeziona in pari data. L'offerta prevedeva un canone mensile di € 25,90 ed il costo delle chiamate di € 0,19 al minuti + ulteriori € 0,19 allo scatto alla risposta.”. Rappresenta che successivamente, all'istante sono state inviate le condizioni contrattuali ed economiche del piano tariffario attivato sull'utenza, ma questi non ha esercitato il



diritto di recesso previsto nel caso in cui l'attivazione non sia corrispondente alla sua volontà. Precisa, inoltre, che, in seguito alla contestazione del traffico addebitato nelle fatture di Maggio e Giugno 2019, nonostante il contratto non prevedesse la gratuità delle telefonate, in ottica di correttezza commerciale ha predisposto lo storno su entrambe le fatture del traffico contestato, comunicandolo all'utente con la Welcome Letter del 15 aprile 2019, invitandolo al saldo della parte restante. In data 13 giugno 2019 viene effettuata la variazione del profilo in Tim Connect ADSL comprensivo delle chiamate verso fissi e cellulari in promozione per 24 mesi a € 29,00, in aggiunta la quota di adesione di € 10,00 mensili, e, anche in tal caso, all'istante sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali del nuovo piano tariffario attivato sull'utenza.

La resistente osserva altresì che, dalla documentazione ai propri atti, non risulta l'esistenza di reclami scritti o segnalazioni telefoniche relativi alle doglianze oggetto della procedura de qua. Precisa, infine, che l'utente non ha provveduto ancora oggi al saldo della differenza relativamente al conto Giugno 2019, lasciando uno scoperto di € 39,75. La resistente esclude pertanto alcun tipo di responsabilità a suo carico, mentre mette in discussione il comportamento dell'istante, che omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali.

Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

Il ricorrente lamenta l'applicazione di una tariffa diversa da quella concordata telefonicamente e l'addebito illegittimo di costi superiori a quelli pattuiti, ma tali circostanze non vengono supportate da alcuna documentazione. Da quella acquisita agli atti di ufficio, non risulta inoltre alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante. Ciò nondimeno, dalla memoria difensiva e dalla documentazione prodotta dalla controparte, emerge che in seguito alla contestazione del ricorrente delle fatture di maggio e giugno 2019, la società lo ha informato, con le missive del 7 giugno e del 19 luglio 2019, agli atti, dello storno degli importi addebitati per il traffico telefonico effettuato; così come comprovato dalle note di credito depositate, e non contestate dall'istante.

La resistente ha altresì evidenziato che il 16 giugno 2019 è stata eseguita la variazione del profilo tariffario in Tim Connect ADSL, comprensivo delle chiamate verso fissi e cellulari, in promozione per 24 mesi a € 29,00, in aggiunta la quota di adesione di € 10,00 mensili, così come risulta dalla fattura di agosto 2019 (allegata). Questi ha dato anche prova di aver inviato le condizioni contrattuali ed economiche del nuovo profilo tariffario con la Welcome letter del 14 giugno 2019, prodotta nel fascicolo documentale. Di contro, il ricorrente non ha replicato alle deduzioni avversarie, contestando il ricevimento della suddetta missiva, né ha effettuato il diritto di recesso dall'offerta



applicata, previsto per l'ipotesi in cui l'attivazione della stessa non corrisponda alla volontà dell'utente, accettando implicitamente le nuove condizioni.

Alla luce di ciò, deve pertanto ritenersi che le domande dell'istante sono già state integralmente soddisfatte.

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 Sig. Arone X, 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, 23 giugno 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

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