



DELIBERA N. 42

**TRAPANI XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/430539/2021)**

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, prorogato sino al 31 dicembre 2021;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017, prorogata sino al 31 dicembre 2021;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

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 TRAPANI XXX del 03/06/2021 acquisita con protocollo n. 0252179 del 03/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/752XXX, ha riportato in ricorso che : “ ... soltanto casualmente, dopo aver visionato le fatture ricevute da Telecom e correttamente saldate, si accorgeva che il gestore telefonico le ha sempre addebitato delle somme per un servizio ADSL e relativo pagamento del modem, senza che la stessa avesse fatto alcuna richiesta al riguardo e senza aver mai usufruito del servizio. Nello specifico ... ha versato somme per il servizio "TIM CONNECT". Nonostante le numerose chiamate al servizio clienti ... tale problematica non è mai stata risolta”.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha domandato: 1. il rimborso somme illegittimamente versate; 2. gli indennizzi per i disservizi subiti; 3. il risarcimento del danno.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 19 maggio 2021.

2. La posizione dell'operatore

Il 7 luglio 2021, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. Nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che: “ da verifiche effettuate negli applicativi in uso ... la linea telefonica in oggetto è stata attivata in data 8.02.2013 , e dal 24.3.2021 era attiva con l'offerta Tim Smart (fonia + Adsl) e pagava euro 36,63 al mese + rata attivazione euro 5,78 x 24; in data 26.03.2018 è stata inviata la welcome letter delle condizioni contrattuali Tim Smart. In data 09.10.2019 è stata fatta una variazione per passare dall'offerta Tim Smart all'offerta Tim Connect per la quale pagava euro 29,00 al mese + € 10,00 x 24 la rata della quota adesione Tim Connect; in data 11.10.2019 è stata inviata la welcome letter delle condizioni contrattuali Tim Connect. Nessun costo risulta addebitato in fattura per il modem sia per l'offerta Tim Smart che per l'offerta Tim Connect (...)”. La società convenuta ha inviato all'utente le welcome Letter dei profili



tariffari attivati. Tale documento contiene tutte le indicazioni sia contrattuali che economiche dell'offerta attivata, così come previsto dalla normativa vigente, e contiene altresì le indicazioni circa le modalità per recedere dal contratto nel caso l'attivazione del servizio non sia conforme a quella richiesta. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, neanche sotto il profilo informativo in quanto all'istante sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta".

Ha messo in evidenza che nel periodo oggetto di contestazione non risultano reclami scritti e/o telefonici, dato che a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente per la tracciabilità e per gli eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica, richiamando, a tal proposito, l'art. 23 delle C.G.A. a mente del quale: *" i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa".*

Per completezza di esposizione, ha rappresentato che da riscontri effettuati risulta un reclamo inoltrato nel mese di maggio 2021, dopo la cessazione della linea, avvenuta il 3 marzo 2021, evaso per correttezza commerciale con lo storno parziale delle fatture. Nonostante ciò, persiste un insoluto, pari ad euro 245,83.

Nel merito, ha richiamato l'art. 3, Allegato A), delibera n. 519/15/CONS, che dispone che gli operatori devono adottare tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche. Ancora, ha richiamato l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, che esclude il riconoscimento di indennizzi *"se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza ..."*. Per ultimo, si è appellata alle regole in materia di onere probatorio richiamate nella delibera 276/13/CONS, per mettere in evidenza che *"l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite"*.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità dal momento che – a dire dello stesso - non si riscontrano inadempimenti contrattuali, chiedendo il rigetto, poiché la domanda risulta infondata 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 ss.mm. ii., una propria memoria di replica, con cui ha insistito nelle richieste già formulate, contestando le deduzioni presentate dalla resistente.

Nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 7 ottobre 2021, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.



In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche - , di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato addebiti per il servizio ADSL e il relativo pagamento del modem, senza indicare il periodo di riferimento; difatti, nell'istanza si legge: "... soltanto casualmente, dopo aver visionato le fatture ricevute da Telecom e correttamente saldate, si accorgeva che il gestore telefonico le ha sempre addebitato delle somme per un servizio ADSL e relativo pagamento del modem, senza che la stessa avesse fatto alcuna richiesta al riguardo e senza aver mai usufruito del servizio", riversando sull'operatore l'onere di verificare nella fatturazione emessa la presenza di tali addebiti. Sul punto, si precisa, che è onere dell'istante indicare i fatti posti a fondamento delle proprie pretese e, quindi, depositare le fatture oggetto di contestazione con l'indicazione dei singoli importi oggetto di doglianza. Essendo pacifico, che in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, dato che la fattura non costituisce negozio di accertamento, ma è un documento unilateralmente predisposto dal gestore, e, in quanto contestato dall'istante, non è probante della effettiva, consapevole e volontaria fruizione dei servizi. Ebbene, nel caso di specie, il ricorrente non ha fornito la prova di quanto asserito; a tal proposito, giova richiamare la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova che sancisce: "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente (...)". Egli non ha indicato né il periodo di riferimento, né ha prodotto le fatture; per di più, non si riscontrano reclami in atti per contestare tali addebiti. E' sì presente un solo reclamo inviato nel mese di maggio 2021, dopo la cessazione dell'utenza, avvenuta il 3 marzo 2021, ma comunque è stato riscontrato dall'operatore con lo storno parziale delle fatture insolute.

Per tale ragione, stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione prodotta agli atti, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso di cui al punto 1), e le relative richieste di indennizzo, poiché connesse a quella principale.

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 dalla Sig.ra. Trapani N. nei confronti di 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, 15 Novembre 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



Rosario Carnevale
Consiglio regionale
della Calabria
Dirigente
15.11.2021
12:08:14
GMT+01:00