

DELIBERA N. 12/2022

(GU14/378864) 2021

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/02/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la determina - fascicolo [REDACTED] – GU 14 378864 e le conseguenti osservazioni presentate dalla parte istante e trasmesse da Agcom in data 14 Gennaio 2022 per le ulteriori valutazioni, ritenute necessarie;

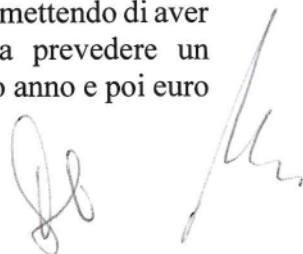
VISTI gli atti del procedimento ed il supplemento di istruttoria dell’Avv. istruttore [REDACTED];

ATTESA la competenza del Comitato, ai sensi e per gli effetti dell’art. 20 di cui Allegato A della citata Delibera Agcom n. 203/18/Cons. e ss. mm. ii.;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, lamentando un problema con la società TIM S.p.A., premettendo di aver stipulato un contratto con la società convenuta che doveva prevedere un corrispettivo mensile tutto incluso pari ad euro 25,00 per il primo anno e poi euro



35,00 dal secondo anno e per sempre, contesta la fatturazione di importi diversi maggiori da quelli pattuiti, sin dall'inizio, e l'attivazione di servizi non richiesti come Tim Vision e Tim Expert. Dichiarò inoltre che, successivamente al trasloco della linea da lei richiesto e avvenuto il 30/04/2019 con notevole ritardo rispetto alla richiesta del 25/02/2019, veniva completamente modificato il contratto e fatturati importi relativi all'attivazione di servizi mai chiesti come Tim Connect e Alice 7 Mega che facevano lievitare il costo mensile ad euro 60,00. Contattato il servizio clienti l'offerta veniva rimodulata ma venivano addebitati costi per la consegna di elenchi telefonici, peraltro mai avvenuta, nonché le rate relative ai costi per la consegna del modem che ritiene non dovuti perché incluso nell'offerta originaria. L'istante precisa di aver inoltrato vari reclami sia telefoniche che a mezzo pec del 3/03/2020 e del 10/04/2020 rimasti senza riscontro alcuno. Chiede pertanto : 1) storno fattura maggio 2019 pari ad euro 260,62 e di ogni altra oggetto di contestazione perché relativa a costi per servizi non richiesti; 2) ripristino delle condizioni contrattuali originariamente promesse; 3) disattivazione dei servizi non richiesti e il rimborso delle somme indebitamente corrisposte; 4) indennizzo per il ritardo nell'espletamento del trasloco della linea; 5) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti; 6) indennizzo per mancata risposta al reclamo. L'istante quantifica la richiesta di rimborsi e/o indennizzi in euro 6.500,00, atteso che il ritardo nel trasloco della linea è dipeso da impedimenti tecnici che, al limite, potevano comportare esclusivamente la risoluzione del contratto senza alcun addebito di responsabilità a carico della società convenuta. Parimenti non si riscontrano addebiti maggiori o diversi da quelli pattuiti atteso che all'utente era in possesso delle condizioni contrattuali da cui potevano evincersi le indicazioni per poter chiedere il recesso, evenienza non verificatasi nel caso de quo. Chiede pertanto il rigetto dell'istanza di definizione perché infondata in fatto e in diritto, precisando che l'utenza è migrata verso altro operatore in data 22/02/2021 e che sussiste uno scoperto pari ad euro 334,05.

2. La posizione dell'operatore

Si dà atto della documentazione e degli atti depositati di cui alla citata determina acquisita nel relativo fascicolo documentale. Le parti hanno regolarmente depositato le proprie deduzioni e controdeduzioni, con la relativa documentazione. In data 04/11/21, si svolgeva l'udienza istruttoria al termine della quale veniva redatto verbale di "mancato accordo".





3. **MOTIVAZIONE:** Alla luce di supplemento di istruttoria svolto dall'Avv. [REDACTED] di cui alla richiesta di revisione della determina trasmessa da Agcom del 14 gennaio 2022, avente ad oggetto la controversia tra la sig.ra [REDACTED] e la società Tim SpA - GU 134 378864, si ha necessità di precisare quanto segue. L'istanza può trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. L'utente ha lamentato in primis la attivazione di servizi non richiesti sulla utenza di rete fissa di cui è titolare, omettendo di allegare agli atti del procedimento il contratto stipulato. Infatti, in merito alla eccezione sollevata, al fine di verificare l'arbitraria attivazione questa Autorità avrebbe avuto la necessità di visionare il contratto tra le parti che invece, seppur richiesto, non è stato esibito da alcuna delle parti coinvolte nella procedura de quo. In data 3/01/2022 si apprende nella risposta alla richiesta istruttoria che trattasi di contratto concluso a distanza. L'istante allega agli atti numerose fatture dalle quali effettivamente si evincono costi relativi a servizi accessori quali Tim Vision e Tim Expert e alle rate modem per euro 5,00. Ebbene la società convenuta in merito a tale eccezione nulla allega o dimostra limitandosi a precisare che l'utente ben avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso, evenienza che non si era verificata nel caso de quo. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Qui l'istante non ha prodotto il contratto perché trattasi di contratto concluso a distanza, ma ha prodotto le fatture da cui si evincono i costi addebitati e relativi ai servizi contestati. Se è vero che non vi è evidenza agli atti della procedura delle Welcom Letter che l'operatore dichiara di aver inviato all'istante, e che avrebbero dovuto riportare le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta attivata asseritamente inviate dall'operatore all'istante che avrebbero dovuto riportare le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta attivata, è altrettanto vero che agli atti, risulta documentalmente dimostrato che l'utente, tramite le fatture ricevute, è stata sempre edotta delle modifiche contrattuali applicate. Fatture tutte con allegato bollettino di pagamento che l'utente pagava appunto successivamente alla ricezione delle stesse avendo modo di prendere visione delle fatture e delle voci di costo di cui agli allegati bollettini postali. Pertanto, anche nel merito, non può non evidenziarsi come tali



modifiche non siano state contestate tempestivamente dando luogo ad un caso di esclusione degli indennizzi. Infatti, nel caso di specie l'Art. 14 comma 4 della Delibera 347/18/CONS che qui si richiama dispone che "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Pertanto, considerato che il reclamo a mezzo pec è del 10/04/2020 mentre le fatture oggetto di contestazione afferiscono all'anno 2019 (precisamente maggio e giugno 2019), non potrà essere corrisposto alcun indennizzo, salvo il rimborso degli importi indebitamente corrisposti. In tale ottica andrà stornato l'importo di euro 260,62 relativo alla fattura [REDACTED] del 7/05/2019. In merito al ritardo nel trasloco della linea, richiesto dall'istante il 25/02/2019 (secondo TIM il 28/02/2019), effettivamente la società convenuta si limita ad asserire nella propria memoria di costituzione che "il ritardo nel trasloco dell'utenza è dipeso da motivi tecnici che escludono qualsivoglia responsabilità in capo alla stessa ravvisandosi l'eccezionalità tecnica prevista dall'art. 4 commi 2 e 3 delle Condizioni generali di abbonamento, senza però meglio precisare la natura di tali difficoltà tecniche né dimostrare in alcun modo dare evidenza della sussistenza dei motivi tecnici sopraggiunti e che hanno comportato il ritardo del trasloco, tra l'altro mai comunicati all'istante. Il trasloco dell'utenza in tecnologia ADSL risulta avvenuto in data 24 maggio 2019 secondo quanto dichiarato da parte convenuta, mentre la conversione in Fibra richiesta dall'istante avviene in data 7 giugno 2019. Pertanto, attesa la tempistica dei 60 giorni previsti dalle CGC per l'attivazione in tecnologia Fibra, e rilevando al riguardo che TIM non ha dimostrato di aver reso edotto l'istante degli impedimenti tecnici e della necessità di attivare ADSL per poi procedere alla conversione in Fibra, la richiesta di indennizzo per ritardato trasloco va accolta dal 30 aprile al 7 giugno per un totale di giorni 38. Per il calcolo dell'indennizzo dovuto si applica l'art. 4 della Delibera indennizzi nella misura di euro 7,50 pro die + euro 2,50 di maggiorazione per ultrabanda (per un totale di euro 380,00) tenendo conto del fatto che l'istante nell'arco temporale sopra descritto ovvero nei 38 giorni di ritardi non è stata disservita avendo comunque potuto fruire del servizio voce e dati. Le richieste di cui ai punti 2) e 3) non possono trovare accoglimento considerato che l'utenza è cessata in data 22/02/2021 per passaggio ad altro operatore. L'importo di euro 73,20 a titolo di trasloco/conversione dell'utenza è dovuto perché previsto dalle CGC e pertanto non può essere oggetto di rimborso. Parimenti non può essere accolta la richiesta di storno della fattura [REDACTED] emessa il 16/03/2021 poiché la stessa è riferita al periodo 1/02/2021 – 28/02/2021 e riporta i costi dei servizi effettivamente utilizzati dall'istante fino al 22/02/2021, data in cui è avvenuta la migrazione verso altro operatore. Circa l'addebito annuo per la consegna di elenchi telefonici asseritamente non consegnati, nel precisare che tale circostanza non è stata confermata né smentita dall'operatore di telefonia convenuto, l'utente chiede lo storno e la restituzione delle somme riportate nelle fatture emesse dall'operatore



dalla stipula contrattuale ad oggi, relativa alla consegna di elenchi telefonici, mai pervenuti. La richiesta può essere accolta. L'operatore, infatti, nulla eccepisce in merito alla eccezione ex adverso sollevata e relativa all'addebito dell'importo per gli elenchi telefonici che asserisce non essere stati mai consegnati mentre avrebbe dovuto dimostrare la previsione di tale costo in sede di adesione contrattuale, in ossequio al principio di buona fede, correttezza e trasparenza contrattuale e precontrattuale. Per tale motivo andranno stornati e rimborsati gli importi a tale titolo addebitati negli anni 2018-2019-2020 per un totale di euro 11,70. Sulla mancata/ritardata risposta al reclamo. In merito, atteso che nelle motivazioni risulta riconosciuto l'indennizzo sulla domanda principale, considerato che con la presente delibera si procede alla riforma della determina de qua, si è in dovere di precisare che la richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, ex art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom – Allegato A – n. 347/18/Cons. non risulta accoglibile, in quanto assorbita dal riconoscimento della domanda principale con conseguenti indennizzi previsti; trattasi di orientamento già acclarato da parte di questa Autorità ed applicato ai molteplici casi analoghi;

DELIBERA

Articolo 1

1. La determina di cui al fascicolo - GU 14 378864/2021 - per tutte le motivazioni in premessa, qui integralmente riportate e trascritte, è riformata dalla presente Delibera del Comitato.
2. La società TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, i seguenti indennizzi: a) l'indennizzo pari ad euro 380,00 (trecentottanta,00) per n. 38 gg di ritardo del trasloco; b) l'indennizzo pari ad euro 11,70 (undici,70) per la mancata consegna degli elenchi telefonici per gli anni 2018-2019-2020 ed, infine, c) a stornare l'importo pari ad euro 260,62 (duecentosessanta,62), relativo alla fattura [REDACTED] del 7/05/2019, rimborsando il relativo importo, laddove già corrisposto dall'istante. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per i motivi in premessa.
3. 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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.

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco