



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 80/2022

(GU14/31174/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/05/2022;

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”* e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/10/2018 acquisita con protocollo n. 0158448 del 15/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. Pietro Marzano;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

1. La posizione dell’istante: In data 29.06.2017 è stata avviata la richiesta di attivazione del servizio Tim Smart + Tim Vision e Smart Modem, rateizzato in 48 mesi. Alla data del 23.11.2017 lo smart modem non era stato consegnato, così come previsto da contratto ma nel frattempo l’operatore ha fatturato senza poter usufruire dei servizi.



Pertanto, si richiede l'azzeramento della pretesa creditoria, l' indennizzo per mancata consegna apparati e l' indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La posizione dell'operatore: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta rientrata in Telecom in data 20.06.17 con l'offerta Tim Smart casa con sconto Tim Smart per un anno. In data 04.12.17 l'istante reclama per la mancata consegna del modem, il reclamo viene definito infondato in quanto il prodotto risulta consegnato da vettore in data 10.07.2017. L'utenza risulta cessata per migrazione in data 18.01.2018 lasciando una morosità pari ad € 501,76, determinata dal mancato pagamento di tutti i conti emessi. Dalle fatture allegate si rileva la presenza di traffico telefonico, il ch  dimostra che l'utente ha usufruito del servizio ma non ha saldato i conti neanche in acconto. E' evidente che non   possibile imputare alla societ  convenuta nessun tipo di responsabilit , appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati,   venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi   la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilit  godute. L'istante, inoltre non ha mai presentato nessun tipo di reclamo in merito, oltre a quello a cui la societ  convenuta ha dato tempestivo riscontro, n  ha inviato un'autocertificazione relativamente alla mancata ricezione del prodotto. Infatti, dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete la mancata disattivazione della linea telefonica. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se   pur vero, infatti, che il reclamo pu  essere effettuato telefonicamente al servizio clienti,   altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilit , sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non   stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Alla luce di quanto esposto, attesa la corretta operativit  da parte della societ  convenuta, la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell' istruttoria svolta dall' avv. [REDACTED] alla luce di quanto emerso nel corso dell' istruttoria e dalla documentazione allegata da parte istante, le richieste di parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati : l'istante produce agli atti la copia della missiva indirizzata a Telecom Italia S.p.A, inviata a mezzo fax in data 23.11.2017 con la quale si chiedeva la consegna del modem, in quanto alla predetta data, ancora non gli risultava consegnato, ed in caso di impossibilit  chiedeva il recesso dal servizio senza incorrere in penali. Si precisa, invece,



che l'operatore non ha assolto il proprio onere probatorio, ex art.1218 c.c. ed in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass. ,S.U., sentenza 6 aprile 2006, n.7996) accolto anche dall' Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l' onere di dare adeguata e specifica prova che l' inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità nella prestazione derivante da causa a lui non imputabile, e nel casus de quo l'operatore non ha allegato e fornito alcuna prova idonea ad escludere la propria responsabilità per la mancata attivazione dei sopradescritti servizi, infatti non può essere attribuita valenza probatoria alle schermate che attesterebbero la consegna da parte del vettore in data 10.07.2017, allegate nella memoria difensiva, in quanto da questa non si evince con certezza la consegna del modem e senza riserva all'istante, né, pertanto, il gestore ha provato di aver comunicato per iscritto l' impossibilità oggettiva della consegna e, quindi, della mancata attivazione della linea internet ADSL. Il gestore ha indicato che l' utenza risulta cessata per migrazione in data 18.01.2018, lasciando una morosità pari ad euro 501,76, in quanto dalle fatture allegate si evince la presenza di traffico telefonico, e ciò dimostra che l' utente abbia usufruito del servizio della linea fissa, ma non ha saldato i conti. Ciò premesso per la richiesta di indennizzo per la mancata consegna degli apparati si accoglie parzialmente, in quanto si riconosce indennizzo - ex art. 4 comma 1 dell' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - per i disservizi afferenti la linea internet ADSL, in particolare per il numero di giorni intercorsi dal 29.07.2017 (cioè 30 giorni dopo la richiesta di attivazione della tariffa sopradescritta) e sino alla data di cessazione dell'utenza per migrazione e cioè sino alla data del 18.01.2018, quindi (euro 7,50 x173 gg.) e, per una somma totale pari ad euro 1297,50. Si precisa che, a compensazione dell'insoluto accumulato, dalla somma summenzionata pari ad euro 1297,50 va scorporato l'importo del predetto insoluto pari ad euro 501,76 e, pertanto, all' istante spetta la somma finale di euro 795,74. Si deve rilevare, infine, che la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dall'accoglimento della domanda principale;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere per i motivi in premessa a favore dell'istante l'importo di euro 795,74 (settecentonovantacinque,74), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/ bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Dirigente ad interim

Dott. Alfredo Aurilio