

DETERMINA Fascicolo n. GU14/45668/2018**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/11/2018 acquisita con protocollo n. 0194991 del 16/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’Istante assume che nel mese di marzo 2017 veniva contattata dalla TIM la quale offriva in promozione la Tim Smart comprensiva di Smart Mobile, Smart Fibra a €. 29,90 al mese comprensivi di Iva e attivazione e modem gratuiti. L’Istante dichiara di aver effettuato reclamo da subito con la prima fattura, perché l’importo con corrispondeva a quello pattuito. Assume che ad ogni reclamo l’Operatore la rassicurava che gli importi pagati in più sarebbero stati restituiti per un errore di fatturazione e che tale restituzione non è avvenuta. L’Istante si è fatta tutelare dall’Unione consumatori, la quale ha sempre contestato il tutto, ma senza alcuna risposta. Chiede l’annullamento di tutte le fatture non pagate; la restituzione della differenza su quelle già pagate di €. 118,53, oltre indennizzo di €. 250,00, quantificando la richiesta in complessivi €. 368,53.

L’Operatore preliminarmente rileva che in data 23.02.2017 sull’utenza in contestazione veniva effettuata l’attivazione del profilo Tim Smart opzione mobile. L’offerta prevedeva il costo di Tim Smart totale a €. 39,90 per sempre, con un ulteriore sconto di €. 5,00 che portava l’abbonamento ad €. 34,50 ogni 28 giorni. In aggiunta il modem, obbligatorio, veniva venduto con rateizzo al costo di €. 3,90 mensili per 48 rate. In data 03/05/2017 l’Istante inviava un fax chiedendo la disdetta della linea, di conseguenza veniva contattato dal gruppo retention e accettava l’offerta proposta. L’Operatore rileva che l’Istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito agli addebiti in fattura. L’unico reclamo presente, e regolarmente riscontrato, è datato 14.11.17 con

il quale si contestava l'addebito relativo al contributo di attivazione. Assume che non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'utenza risulta cessata per migrazione in data 20.03.2018, lasciando una morosità pari ad €. 661,62 (di cui €. 81,03 per IVA in perdita). Conclude, chiedendo il rigetto di tutte le richieste dell'Istante.

MOTIVAZIONE: Alla luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni. Nel caso di specie emerge che, l'Operatore ha illustrato nel dettaglio le voci di addebito in bolletta imputabili dalla parte istante e rinvenibili dalla documentazione allegata agli atti anche dalla stessa Istante. Inoltre la parte istante ha utilizzato regolarmente il traffico voce e dati fino al momento della disdetta lasciando scoperto un insoluto rilevante, costituente un inadempimento contrattuale. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto ad alcun indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento. La mancata risposta al reclamo non è accoglibile nel caso di specie, perché l'Operatore ha riscontrato le doglianze dell'utente, come dalla stessa confermato. Per quanto riguarda l'addebito del modem, e le altre voci di spesa, l'Operatore ha chiarito al Cliente, nel dettaglio delle fatture, i termini contrattuali ad esso afferenti. Infine, le spese di procedura non possono essere riconosciute, essendo la odierna procedura su Conciliaweb interamente gratuita e risultando facoltativa l'assistenza di un Legale. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 16/11/2018, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO