

DETERMINA Fascicolo n. GU14/594328/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-
TIM SpA (Telecom Italia, 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 15/03/2023 acquisita con protocollo n. 0073228 del 15/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE: l’istante contattato da Tim per l’attivazione contratto voce e dati prospettando costo mensile di €19,90 servizio + €5 x 48 mesi per il modem. Al termine dei 48 mesi il prezzo pagato per il solo servizio sarebbe stato di €19.90 per sempre, ulteriormente se si fosse consentito l’addebito sul conto ci sarebbe stata un’ulteriore riduzione di €5 per 48 mesi ovvero € 14,90 (allego mail “sintesi contrattuale sottoscritta” e mail “conferma di addebito”). contestualmente, richiedo l’invio di fatt. tramite mail. si ricostruisce il problema: - I fatt. di €32.11 (17/08/2022-30/10/2022 - 44gg di servizio) non in coerenza con l’offerta che per 44 giorni il prezzo dovuto per la durata del servizio erogato sarebbe stato di €21,85 (non c’è stato nessun addebito di invio fatt. comunque mai ricevute); - II fatt. €33,80 (di cui 24,90 servizio, 5 modem, 3.90 addebito invio fatt.) si precisa che invio fatt. era stata richiesta per mezzo mail all’attivazione (l’invio fatt. è stato immediatamente contestato telefonicamente e mai ristorato); - III fatt. €33,80 (di 24,90 servizio 5 modem 3.90 addebito invio fatt. - nonostante contestato); - IV, V e VI fatt. €29.90 (di 24,90 servizio e 5 modem). si rileva: 1. mancata applicazione del prezzo pattuito ovvero 14,90 per i primi 48 mesi, poi 19,90 2. addebito servizi non richiesti Quanto sopra viene comunicata a Tim con pec. del 13/02/2023. la TIM riscontra 13/02/2023 affermando che l’addebito è corretto. Ulteriormente, con pec il 13/02/2023 si chiede copia del contratto e registrazione (la registrazione non è mai stata concessa) con la quale si è attivata la promozione. Tim il 13/08/2023 invia contratto

non corrispondente a quello originario (riportato nella mail 22/07/2023 sintesi contrattuale n. TBXXXID) dal quale si evince che il prezzo da applicare è 19,90 con addebito sul conto per i primi 24 mesi (invece di per sempre) e da dove viene riportato che le fatture lì dove venga comunicata una mail non saranno inviate cartacee.- Richieste: i. il rimborso/storno importi non dovuti; ii. l'immediata attivazione delle condizioni del contratto TBXXXID iii. la liquidazione dell'indennizzo per eventuale pratica commerciale scorretta da parte di Tim S.p.A.; iv. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti da parte di Tim S.p.A.; v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami; vi. la liquidazione degli indennizzi, con salvezza di ogni diritto, ragione e azione, di meglio modificare e/o integrare e formulare ulteriori richieste.

POSIZIONE OPERATORE: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata il 17/8/22 con l'offerta "Premium Mega", a seguito di sottoscrizione da parte dell'istante, con firma elettronica, della proposta di attivazione (ordine TBXXXID) inviatagli a mezzo mail all'indirizzo XXX in data 21/7/22 da canale TELESALES. La suddetta proposta prevede per l'offerta "Premium mega" un costo mensile di euro 19,90 al mese per 24 mesi (poi euro 29,90), euro 10,00 per contributo di attivazione (per 24 rate mensili) ed euro 5,00 per modem in vendita rateizzata (per 48 rate). Inoltre al costo mensile dell'offerta viene applicato uno sconto di euro 5,00 per la domiciliazione delle fatture, che sarà riconosciuto fino a quando sarà mantenuta la domiciliazione attiva. La domiciliazione delle fatture è stata attivata contestualmente alla linea. La suddetta proposta indica che la fattura, emessa con cadenza mensile, sarà spedita in copia cartacea al costo di 3,90€ e che il cliente potrà scegliere di ricevere gratuitamente la copia della fattura in modalità digitale contattando il Servizio Clienti 187 o accedendo direttamente all'area privata del sito TIM o all'APP MyTIM. L'informativa è presente anche sulle fatture: Richiedi la fattura on line e risparmi le spese di produzione e spedizione. Puoi attivarla tramite l'area riservata MyTIM, App MyTIM o chiamando il 187. In alternativa, continuerai a ricevere la fattura in formato cartaceo e ti saranno addebitate le relative spese di produzione e spedizione. Dalle verifiche eseguite non risultano anomalie di fatturazione. Il maggior costo contestato dall'istante è relativo al contributo di attivazione di euro 10,00 per 24 mesi chiaramente indicato nelle nostre comunicazioni e sottoscritte dall'utente. A seguito della richiesta dell'istante del 9/11/22 di disabilitazione dell'invio carta ceo delle fatture, a partire dal conto TIM di dicembre 2022 non viene più addebitato il costo per le spese di spedizione di euro 3,90. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, neanche sotto il profilo informativo in quanto all'istante sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta, le quali risultano regolarmente sottoscritte. Appare evidente che la condotta della società convenuta è stata posta in essere nel rispetto della normativa vigente, anche sotto il profilo informativo, per cui le doglianze sollevate dall'istante non possono trovare accoglimento. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). Si deve evidenziare, inoltre, 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. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/ CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Nessun indennizzo può essere corrisposto neanche per la mancata risposta al reclamo in quanto risultano tutti tempestivamente evasi a mezzo pec. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono da rigettarsi per le motivazioni che seguono. Va premesso

che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti nonché dalla documentazione allegata la domanda dovrà essere rigettata. L'operatore ha depositato il contratto (all.1) regolarmente sottoscritto dall'istante e da quest'ultimo non impugnato ove viene indicato: " Domiciliazione: Hai scelto la domiciliazione con bonus di 5€/mese. Il bonus è già compreso nel prezzo della tua offerta TIM Premium e ti sarà riconosciuto fino a quando manterrai la domiciliazione attiva." Risulta pertanto ampiamente provata l'infondatezza della doglianza dell'istante. La domanda è pertanto rigettata. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 15/03/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo