

DETERMINA Fascicolo n. GU14/645842/2023**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 21/11/2023 acquisita con protocollo n. 0298253 del 21/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: La cliente è stata attiva con la società convenuta per diversi anni dopodiché ha effettuato la migrazione verso altro gestore sia per la linea voce che adsl. In data 24/07/2023 ha ricevuto una fattura RTXXX44 dell’importo di 211.94 ove veniva richiesto il pagamento per costi di disattivazione per migrazione nonché servizio massima velocità ed Opzione ed infine 32 rate residue TIM EXPERT di euro 188.92. La cliente ha pagato circa 16 rate dell’importo di 5.89 cadauno sulle 48 indicate in fattura. In precedenza, aveva già reclamato per i predetti addebiti riportati in fattura. In data 03/08/2023 ha inoltrato reclamo. L’istante richiede: 1) l’annullamento della fattura RTXXX44 e restituzione delle somme pagate; 2) l’indennizzo per mancata risposta a reclamo del 03/08/2023.

La posizione dell’operatore: L’istanza risulta infondata nel merito in quanto in data 10.09.2018 veniva effettuata sull’utenza in contestazione una variazione per passare dall’adsl alla fibra ottica e veniva attivata l’offerta Tim Connect gold in abbinamento al servizio Tim expert rateizzato ad € 5,89 x 48 rate + modem in comodato d’uso gratuito. Il vincolo contrattuale era di mesi 24. Si fa presente che il Servizio Tim Expert era parte integrante dell’offerta Tim Connect. In data 16.01.2020, prima dello scadere del vincolo contrattuale, la linea passava ad altro gestore, ed in data 06.02.2020 veniva emesso il conto di cessazione n. RTXXX44 di € 211,94 , sul quale venivano addebitati oltre ai canoni residui ed il costo di cessazione, anche le 32 rate

residue del servizio Tim expert. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'istante ha depositato un reclamo di Agosto 2023 circa 3 anni dopo la cessazione della linea e circa 5 anni dopo l'addebito del servizio di cui alla contestazione. Deve essere quindi rigettata anche la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo attesa la sua tardività. A tale proposito occorre rilevare che l'obbligo di riscontrare il reclamo trae la propria origine dal contratto e termina con la cessazione del vincolo medesimo, fonte della relativa obbligazione; pertanto, non sussiste per l'operatore l'obbligo di rispondere in forma espressa al reclamo di chi non è più cliente (Delibera Corecom Calabria n. 35/2021). 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). In merito si evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, 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 potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Appare evidente che l'istante era a conoscenza dell'attivazione del Tim Expert il tutto confermato dall'assenza di reclami in merito, per cui le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

Motivazione: Preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, in quanto non risultano suffragate da alcun elemento a sostegno valido a riconoscere alcun tipo di indennizzo. Difatti per quanto riguarda la domanda principale, si evidenzia che l'importo richiesto per la cessazione del contratto, risulta essere in linea con quanto stabilito in materia dalle linee guida dell'Agcom adottate relativamente all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del d.l. n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007. Mentre in merito alle rate residue del Tim Expert, anche in questo caso si reputa corretto da parte dell'operatore addebitare il costo delle rate residue del prodotto utilizzato dal cliente dopo avere concordato il pagamento con rateizzazione. Di conseguenza l'importo delle rate versate dalla cliente in precedenza, non può configurarsi come indebito arricchimento. Anche le richieste di cui al punto 2, inerente la mancata risposta al reclamo del 03/08/2023, devono ugualmente essere rigettate. In questo caso, l'istante in tale sede non ha confutato di aver ricevuto la fattura allegata da Tim, la RTXXX44 del 06/02/2020, che pertanto viene data per correttamente notificata. L'istante avrebbe quindi dovuto contestarla in tempo utile e comunque nei tre mesi indicati dall'art. 14 della Delibera 347/18/Cons, che recita: "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...". Per cui, non avendo contestato per tempo la ricezione della fattura, e di conseguenza gli addebiti in essa contenuti, ma unicamente con il reclamo del 2023, nessun indennizzo può essere disposto in questa sede. In tale caso, trattandosi di rigetto dell'istanza, il valore del decusum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 21/11/2023, 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
ALFREDO AURILIO