



DETERMINA Fascicolo n. GU14/667977/2024

**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 11/03/2024 acquisita con protocollo n. 0075459 dell’11/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: all’udienza sono comparse le parti giusta convocazione. Dopo ampia discussione, le parti dichiarano di non poter raggiungere un accordo. Il delegato per conto dell’utente si riporta integralmente all’istanza e più precisamente lamenta l’addebito delle rate residuo del contributo attivazione e TIM HUB oltre lo storno della fattura a seguito del recesso. Inoltre precisa che sebbene il prezzo mensile è indicato con la formula “tutto compreso”, da un lato, alcune componenti di prezzo (segnatamente “modem” e “contributo di attivazione”) sono state addebitate all’utente in caso di recesso in quanto, in realtà, soggette a un proprio piano di rateizzazione e, dall’altro, l’abbonamento mensile comprende la rata del modem calcolata su un periodo di 48 mesi a fronte di una durata dell’offerta di 24 mesi.

Posizione operatore: l’operatore Tim si riporta alle memorie difensive e chiede il rigetto della domanda formulata dall’utente.

Motivazione del provvedimento: alla luce delle suindicate considerazioni si ritiene la domanda non accoglibile per la seguente motivazione: In data 02.02.2023 prima dello scadere del vincolo di 24 mesi la linea è stata cessata per migrazione ad altro gestore. Nella sintesi contrattuale inviata all’istante successivamente alla

sottoscrizione della proposta di attivazione, era espressamente indicato nella sezione RECESSO: Oltre ai costi di disattivazione, in caso di recesso dall'offerta sarà mantenuta attiva la rateizzazione del contributo di attivazione (24 mesi) e del modem (48 mesi) fino alla scadenza prevista a meno che non sia indicata, al momento del recesso o anche successivamente, la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione. In caso di disdetta e di recesso inoltre era prevista la possibilità di restituire il modem integro e funzionante a TIM senza pagare le rate residue. 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". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'istante ha presentato un unico reclamo in data 18.10.2023 e lo stesso giorno ha presentata istanza di conciliazione. L'utente ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione e, pertanto, la stessa va rigettata. Trattandosi di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a 0€.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 11/03/2024, 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