



DETERMINA Fascicolo n. GU14/93014/2019

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”;

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 06/03/2019 acquisita con protocollo n. 0096146 del 06/03/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante dichiara quanto segue: “l’utente contesta addebiti relativi all’utenza XXX che disconosce” e chiede: 1) lo storno della posizione contabile; 2) l’indennizzo per mancata risposta al reclamo, per un importo complessivo di Euro 300,00.

L’operatore Tim Spa ha presentato memoria difensiva precisando quanto segue: “In riferimento alla presente istanza di definizione si contesta la genericità della stessa in quanto mancante di uno dei requisiti di ammissibilità previsti dall’art. 6 della Delibera n. 203/2018/Cons, il quale espressamente prevede: Nell’istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità: i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo, il che impedisce alla società convenuta di predisporre un’adeguata difesa. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l’utenza in contestazione risulta attivata in data 27/2/18 con profilo Tim Smart Casa, con subentro oneroso. Da Carta dei Servizi Articolo 10 – Subentro-(vedi allegati) si riscontrano le seguenti condizioni: “10.2. Il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, neanche sotto il profilo informativo in quanto all’istante sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali del subentro titolo oneroso. L’utenza risulta cessata per morosità in data 19.10.2018, lasciando uno scoperto pari ad € 369,99. 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. L'utente è comunque tenuto al pagamento delle somme non oggetto di contestazione....” E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, (anche nella parte non oggetto di contestazione) è 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 è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità go-dute. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l'unico reclamo pervenuto risulta tempestivamente riscontrato. 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: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per i motivi di seguito precisati. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da intendersi pari a zero. Le richieste di cui ai punti 1) e 2) non possono essere accolte in quanto non risultano prodotte dall'istante contestazioni scritte degli importi indicati nelle fatture, effettuate entro il termine previsto per il pagamento delle fatture stesse o entro il termine di emissione della fattura immediatamente successiva. Le carenze documentali della vicenda in esame non hanno consentito di soddisfare le richieste di indennizzo dell'istante.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 06/03/2019, 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