

DETERMINA Fascicolo n. GU14/633065/2023**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 22/09/2023 acquisita con protocollo n. 0240414 del 22/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante sostiene di aver chiesto numerose volte alla TIM per mail con apposito modulo predisposto la fruizione di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela per il servizio di telefonia fissa delibera n. 290/21/CONS, la prima volta nel mese di maggio 2023 con una risposta non esaustiva il 31/05/2023. Fatta una nuova richiesta telefonica al 187 con richiesta di cambio tariffa da "tutto voce" a "voce tim" da €18,87 e consecutivamente rimandato la richiesta più volte nel mese di giugno 2023, infine è stato effettuato un reclamo insieme ad una risposta non esaustiva.- Richieste: ripristinare le agevolazioni spettanti del 50% della tariffa base di €18,87 =€9,44 per i mesi già passati dalla prima data della richiesta che si riferisce al mese di maggio 2023 e il relativo rimborso da quello effettivamente pagato con la continuazione della tariffa agevolata fino alla sua naturale scadenza. Nel caso in cui non sarà possibile ripristinare le condizioni di cui sopra si richiedono i danni morali e materiali derivati dal disservizio.

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la linea oggetto di contestazione risulta attiva l’offerta TUTTO VOCE Super special. In data 29.05.2023 è pervenuta email per richiedere l’applicazione delle Agevolazioni previste dalla Del. n. 290/21/Cons, ma la richiesta risultava incompleta poiché in allegato non risultava inserito il modulo di richiesta e la documentazione medica, ed inoltre l’offerta attiva era incompatibile con l’applicazione delle

agevolazioni previste dalla Delibera. 290/2021/Cons. L'istante viene informato di ciò con mail del 31.05.2023. In data 1.08.2023 è pervenuto altro reclamo da canale web per la mancata applicazione delle condizioni agevolate; il quale viene riscontro il 21.08.2023 informando il cliente che la sua tariffa è incompatibile con l'offerta presente sulla linea. Ad oggi non risulta pervenuta la documentazione completa per cui la società con venuta non è a conoscenza se l'istante possiede i requisiti necessari per avere la riduzione al 50% del canone prevista dalla Del.290, pertanto, si invita l'istante ad inviare tale documentazione compreso il modulo di richiesta compilato e sottoscritto. Si precisa che l'applicazione delle agevolazioni non è retroattiva e decorre dalla ricezione della richiesta completa. Ad ogni modo non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto la mancata attivazione delle agevolazioni di cui sopra non è imputabile alla società convenuta ma determinata dal mancato invio della documentazione necessaria, inoltre si precisa che la mancata variazione dell'offerta non è dipesa dall'operatore ma dal diniego dell'utente alla registrazione del V.O., passaggio necessario per l'attivazione del servizio. La società convenuta ha anche adempiuto ai propri obblighi informativi in quanto ha comunicato all'istante l'impossibilità di attivare le agevolazioni previste dalla delibera 290/202/Cons. 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: 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 suscettibili di parziale accoglimento 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 e dalla documentazione allegata dal medesimo, la domanda dovrà essere rigettata per le motivazioni che seguono. Senza valutare la fondatezza dei requisiti necessari per ottenere il beneficio invocato dovrà considerarsi mancante la procedura eseguita dall'utente. Nessuna prova documentale in riferimento al corretto invio del modulo all'operatore risulta depositato in atti. L'unica documentazione depositata risulta essere inviata ad una semplice casella di posta elettronica ordinaria, priva di efficacia probatoria. Si rigetta ogni ulteriore richiesta, anche in riferimento ai danni morali e materiali, non essendo competenza dell'Organismo adito. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 22/09/2023, 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