



DETERMINA Fascicolo n. GU14/635884/2023

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 05/10/2023 acquisita con protocollo n. 0252630 del 05/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante dichiara di essere titolare dell'utenza n. XXX con operatore Tim S.p.A. Dichiara, altresì, che nel mese di settembre 2018 accettava di passare da ADSL a Fibra ma dopo 9 giorni esercitava il recesso dal contratto. Cio' nonostante continuava a ricevere fatture, alcune indebitamente pagate con domiciliazione bancaria per complessivi euro 497,54 - Richieste: storno insoluto, rimborso indebito pagato, indennizzo per mancata risposta al reclamo - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800.0 - Disservizi segnalati: 1. 081923632 Contestazione fatture (Data reclamo: 19/07/2023)

In riferimento alla presente istanza di definizione l'operatore evidenzia che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sulla linea in contestazione era attiva l'offerta Tutto. In data 31.08.2018 veniva effettuata su richiesta dell'utente una conversione per passare alla Fibra con l'offerta Tim Connect Gold che prevedeva anche il servizio Tim Expert rateizzato ad €.5,89 x 48 rate. In data 10.09.2018 perveniva all'operatore la richiesta di recesso dalla conversione in fibra chiedendo di ritornare al precedente profilo adsl; in data 27.09.2018 veniva ripristinata la vecchia offerta. Tutto ma rimaneva in essere la rateizzazione del servizio Tim expert fino al conto di cessazione di Ottobre 2019 dove venivano addebitate insieme le ultime 35 rate. In data 20.05.2019 la società convenuta comunicava al cliente gli storni parziali con nota di credito di €.5,89 per la rata Tim expert dai conti di Febbraio, Marzo e Giugno 2019 invitandolo a saldare la differenza di € 148,55

Successivamente venivano stornate tutte le rate del servizio Tim expert dalle fatture successive comprese le residue 35 rate del conto di Ottobre 2019. Nonostante gli storni effettuati l'istante non saldava le differenze dovute, lasciando uno scoperto pari ad € 444,78, e cessando l'utenza per migrazione in data 09.09.2019.

MOTIVAZIONE: sulla base dell'istruttoria svolta, non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, la quale ha ottemperato ai propri obblighi contrattuali e riconoscendo le dovute note di credito a seguito di recesso da parte dell'utente della conversione in fibra (dallo stesso richiesta). È opportuno evidenziare che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito alle contestazioni de quo. La responsabilità dell'operatore sussiste 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; 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 05/10/2023, 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