

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.143
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 244/08/CONS, n. 276/13/CONS, n. 17/18/CIR e n. 39/18/CIR; le determine Corecom Emilia-Romagna n. 24/2016 e Corecom Toscana n. 8/12; le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 4/12, n. 23/12 e n. 27/17, Corecom Lombardia n. 47/12, Corecom Lazio n. 20/11 e Corecom Calabria n. 55/11;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2752);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 16.11.2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 08.02.2018, prot. AL/2018/9999 del 08.02.2018.

L'istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio ADSL, da parte della società Tim X (di seguito Tim). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- dal mese di giugno 2016 subisce frequenti disconnessioni della linea ADSL a causa di un guasto non risolto;
- dal 19.07.2016 ha avanzato diversi reclami sia scritti che telefonici senza risolvere il disservizio. In particolare, le telefonate del 19 – 20 e 22 luglio; 7 e 21 settembre; 21 novembre; 5 -13 - 15 e 21 dicembre 2016 senza riscontro da parte di Tim e senza ottenere un miglioramento nella continuità di trasmissione del segnale Adsl;
- solo a fronte del reclamo del 5.10.2016 effettuato per segnalare di essere stato ingannato nel momento del rinnovo del contratto voce + Adsl e della sottoscrizione del contratto Tim Vision, ha ricevuto in data 7.11.2016, la prima risposta di Tim;
- in merito all'adesione della proposta Tim Vision l'istante ha lamentato che:
- nel mese di ottobre 2015 accettava una modifica contrattuale che prevedeva un'offerta voce + Adsl favorevole;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- non veniva però informato del vincolo dei 24 mesi di permanenza e che dal 13° mese il costo aumentava mediante una significativa riduzione dello sconto applicato nel corso del primo anno;
- l'istante non ha mai avuto la copia cartacea del contratto e dopo aver appreso dal servizio clienti le sopracitate condizioni, in data 05.10.2016 inviava un reclamo e in data 01.10.2016 provvedeva alla restituzione del decoder Tim comunicando alla società l'avvenuta spedizione;
- l'operatore ha risposto con la lettera del 07.11.2016 in cui tralasciava completamente di rispondere sulla mancata trasparenza delle condizioni contrattuali inerenti alla durata minima dell'offerta;
- nonostante i reclami, l'operatore ha continuato ad addebitare all'istante il costo relativo all'uso di TimVision fino all'emissione di uno sconto nella fattura di luglio 2017 relativo agli importi ingiustamente prelevati;
- inoltre, continuava a consegnare l'elenco telefonico nonostante l'istante avesse comunicato la volontà di non riceverlo;
- l'istante nel periodo interessato dai lamentati disservizi avanzava continui reclami per documentare i quali predispone uno specifico focus elencando tutte le segnalazioni telefoniche scritte rimaste inevase, nonché quelle riscontrate dal gestore. Evidenzia che la telefonata del 05.12.2016 è l'unica riscontrata in data 13.01.2017. I reclami del 27.04.2017 e del 15.05.2017 sono stati riscontrati solo il 04.07.2017. Al reclamo del 31.12.2017 Tim risponde con la lettera del 09.01.2018 affermando che il guasto era particolarmente complesso e che la risoluzione era prevista in data 08.01.2018 (il giorno prima della comunicazione). Il 10.01.2018 scriveva altro reclamo riscontrato solo con la lettera del 22.01.2018, in cui l'operatore dichiarava che il guasto sarebbe stato risolto entro il 20.01.2018 a causa della sua complessità (quindi 2 giorni prima della comunicazione);
- Il guasto persisteva nonostante gli interventi effettuati dai tecnici della Tim che arrivava a suggerire all'istante di sciogliere il contratto e di rivolgersi ad altro soggetto che,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- dovendo prendere in affitto la rete da Tim, di fatto è solo il titolare di una propria offerta commerciale e, quindi, non può intervenire fisicamente sulla stessa rete;
- Dal 17.01.2017 al 07.07.2017 ha effettuato tramite il software "Netsensor" il test della connessione adsl, che ha registrato 36 disconnessioni nell'arco di 21 giorni, dal 23.12.2017 al 07.01.2018 ha registrato 40 disconnessioni nell'arco di 15 giorni, e dal 10.01.2018 al 03.02.2018 ha registrato 55 disconnessioni in 23 giorni;
  - l'istante dichiara, inoltre, che in uno dei vari interventi tecnici inefficaci gli veniva spiegato che il guasto dipendeva dal sistema di trasmissione del segnale Tim e che vi era necessità di avere maggiore potenza: il problema era della centrale di trasmissione della Tim e si poteva risolvere modificando la linea di trasmissione dal rame alla fibra, allungandola nell'ultimo tratto dalla centralina alla sua abitazione, dove non risultava presente. Tale intervento, però, non è stato mai effettuato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) di valutare il comportamento del gestore in merito:
  - a. alle continue disconnessioni dell'Adsl iniziate a giugno 2016;
  - b. alla mancanza di una reale volontà di riparare il disservizio presente sulla linea Adsl;
  - c. alla mancanza di una reale volontà di conciliare, prolungando i tempi necessari alla conclusione del procedimento,
  - d. all'inganno perpetrato al momento della sottoscrizione del contratto di Tim Vision con l'applicazione di uno sconto per un contratto annuale che nella realtà era biennale;
  - e. all'omesso invio del contratto;
  - f. al maggior canone Adsl dal secondo anno di contratto;
  - g. all'indebita percezione per diversi mesi, dei canoni Tim Vision, seppur restituiti a distanza di dieci mesi dal primo addebito ingiustificato;
  - h. al numero e all'articolazione dei reclami ricevuti ai quali mai ha risposto chiarendo le ragioni che tuttora impediscono la risoluzione del problema relativo all'Adsl;
  - i. alla mancanza di ascolto e di dialogo palesemente manifestatasi, nell'arco del periodo di riferimento della presente istanza, anche mediante la tardiva e l'omessa



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- risposta ad alcuni reclami;
- j. all'omessa registrazione, nel proprio database, di almeno due reclami;
  - k. al fatto di aver trasformato le due telefonate di reclamo non registrate in due false richieste di modifica del proprio piano tariffario;
  - l. all'omessa presentazione di un tecnico ad un appuntamento;
  - m. alle ripetute millantate riparazioni della linea Adsl;
  - n. all'invio dell'elenco telefonico contro la volontà dell'istante con relativo addebito del costo;
  - o. all'omesso ritiro di un router richiesto;
- b) l'installazione, da parte di Tim, della fibra fino alla centralina più vicina che dista circa una decina di metri dall'abitazione dell'istante;
- c) il riconoscimento delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

Tim nella propria memoria rileva la correttezza del suo operato in ordine a tutte le doglianze avanzate da parte istante, rispetto alle quali non sono state precisate le richieste. In particolare, sulla mancata trasparenza delle comunicazioni commerciali e la discordanza tra gli sconti concordati e quelli applicati l'operatore sostiene che sulla linea n. 051XXX078 era inizialmente attivo il profilo commerciale Tutto (servizio fonia e ADSL fino a 7M ad € 44,90/mese). Dal 15.10.2015 veniva attivato – a seguito di contatto telefonico del cliente - lo sconto Fidelity che portava il canone ad € 29,90/mese. A partire dal mese di agosto 2016 il canone dell'offerta Tutto diventava pari ad € 45,90/mese ed anche lo sconto Fidelity veniva adeguato, mantenendo invariato il canone ad € 29,90/mese. Allo scadere dell'anno, lo sconto si dimezzava e l'abbonamento diveniva pari ad € 39,00 per sempre. Circa quest'ultimo asserito aumento, in data 05.10.2016 l'utente inviava reclamo, correttamente riscontrato da Tim con missiva del 07.11.2016. In data 20.04.2017 risulta dai sistemi un contatto telefonico dell'utente, per verificare la presenza di un'offerta migliorativa. Veniva, dunque, proposta l'offerta Tim Smart Casa. Il 15.05.2017 parte istante comunicava la propria volontà di non trasformare il proprio



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

piano tariffario e conseguentemente Tim annullava l'ordine di attivazione del profilo Tim Smart Casa. Sul malfunzionamento del servizio ADSL con continue “cadute” di connessione dal giugno 2016 al febbraio 2017, Tim rileva che le problematiche riscontrate sulla linea non sono relative a disservizi, bensì – principalmente – a lentezza di navigazione e come il gestore sia sempre intervenuto celermente a seguito delle segnalazioni dell'utente. In merito puntualizza come la lentezza di navigazione non possa configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni e alla liquidazione di un indennizzo. Qualora il cliente riscontri valori misurati dagli appositi indicatori peggiorativi rispetto al minimo garantito dal gestore ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa. Sull'addebito degli elenchi telefonici Tim rileva che in data 22.07.2016 l'istante ha rinunciato alla consegna dell'elenco cartaceo. L'ordine veniva emesso il 04.08.2016. Nel conto Dicembre 2016 è presente l'ultimo addebito. Sugli addebiti del servizio Tim Vision nonostante la restituzione del decoder l'operatore rileva che in data 13.11.2015 veniva attivato il servizio Tim Vision con decoder a noleggio (€ 5,00/mese). Il 05.11.2015 veniva inviata la Welcome Letter. L'utente inviava in data 05.10.2016 il cedolino a riprova della restituzione del decoder, avvenuta il 30.09.2016. Successivamente, il 02.05.2017, controparte reclamava telefonicamente per la mancata cessazione degli addebiti del servizio Tim Vision. A tale segnalazione seguiva un rimborso da parte di Tim di € 30,20+IVA (per i canoni Tim Vision dal 01.10.2016 al 09.05.2017) accreditato sul conto di giugno 2017. Pertanto, Tim ha già provveduto a rimborsare quanto dovuto.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- a) La domanda sub a) è da accogliere parzialmente. Preliminarmente è opportuno rilevare che la ricostruzione della vicenda proposta dall'istante non rispetta quanto disposto dall'art. 16, comma 2-bis, Allegato A delibera Agcom n. 173/07/CONS, ai sensi del quale: “L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

redatte in maniera chiara e sintetica, preferibilmente utilizzando i formulari predisposti dall’Autorità, e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenuto. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell’articolo 19, comma 6.” (si veda sul punto, ex multis, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 8/2014). Nel caso di specie la copiosa esposizione dei fatti risulta piuttosto contorta, difficoltosa e non sempre di facile comprensione soprattutto rispetto alle richieste avanzate dall’istante. Sul punto, infatti, è fondato quanto eccepito dall’operatore in ordine alla mancanza di domande precise, nella cui formulazione l’ufficio non può sostituirsi all’istante. Tuttavia, la documentazione allegata sopperisce alla poca chiarezza dell’istanza, pertanto si ritiene di richiamare quanto disposto dall’allegato A della delibera Agcom n. 276/13/CONS al cui punto III.1.2 in cui è previsto che “in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare” (cfr. determina Corecom Toscana n. 8/12 e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 23/12). Le domande del presente procedimento, seppur proposte in termini impropri, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto dell’istante al riconoscimento di un indennizzo. In particolare, si ritiene opportuno esaminare principalmente la tematica del malfunzionamento della linea Adsl e in secondo luogo il mancato riscontro ai reclami, la discordanza tra la promozione applicata e quella concordata, gli addebiti relativi al servizio Tim Vision dopo la restituzione del decoder e, infine, la consegna degli elenchi telefonici, nonostante la rinuncia dell’istante. Sul malfunzionamento l’operatore non ha dato prova delle iniziative intraprese per far fronte a tutte le ripetute richieste di assistenza tecnica da parte dell’istante, né di averlo adeguatamente informato in ordine alla problematica riscontrata negli interventi effettuati. Sul punto si rileva come Telecom nella propria memoria attribuisca le continue disconnessioni ad un problema di lentezza di navigazione, accertata la quale l’utente avrebbe diritto unicamente a cambiare



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

operatore senza costi di cessazione, in conformità a quanto disposto dall'art. 8, comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CONS. A supporto delle proprie dichiarazioni, però, Tim, non ha prodotto copia del tracciamento delle singole conversazioni e/o connessioni generate dall'utenza oggetto di contestazione nel periodo interessato dal malfunzionamento, né ha documentato l'attività di gestione del cliente (cfr. delibera Agcom n. 39/18/CIR e determina Corecom Emilia-Romagna n. 24/2016). L'unica documentazione rilevante che è stata prodotta è il retrocartellino da cui si riscontrano solo 6 segnalazioni gestite nell'arco temporale interessato dal disservizio a fronte di svariati reclami avanzati da parte dell'istante per le continue interruzioni dell'Adsl, rispetto ai quali manca in atti una adeguata difesa probatoria dell'operatore. Non solo. L'istante deposita tre comunicazioni ricevute dal gestore da cui si evince che l'operatore stesso definiva la problematica da risolvere come un guasto di particolare complessità. Infatti, con la lettera del 13.01.2017 inoltrata all'istante in seguito alla segnalazione del 22.12.2016, l'operatore comunicava di aver provveduto alla riparazione della linea telefonica ammettendo la fondatezza di quanto lamentato dall'istante, mentre nelle lettere del 09.01.2018 del 22.01.2018, Tim attribuiva la ritardata riparazione del guasto alla sua particolare complessità. Da questo momento in poi, considerati i diversi interventi non risolutivi effettuati dall'operatore, come riferisce lo stesso istante nella propria ricostruzione dei fatti, è presumibile credere che il guasto particolarmente complesso non potesse essere effettivamente risolto ed è quindi ragionevole, a fronte di ciò, che l'operatore abbia proposto all'utente la rescissione del contratto senza oneri. Ciò non toglie che l'istante abbia subito un disservizio senza ottenere da parte del gestore una adeguata informativa fino alla lettera del 09.01.2018. Richiamato il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4), non risulta assolto l'onere probatorio in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è dipeso da cause a lui non imputabili. Poiché dalla documentazione agli atti prodotta dal gestore non risulta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

essere stata fornita alcuna prova della non imputabilità dei disservizi lamentati dall'istante, in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito (*ex multis*, delibera Agcom n. 17/18/CIR) e considerato che la situazione rappresentata dall'istante riguarda la fornitura irregolare del servizio, trova applicazione l'art. 5, comma 2, del Regolamento indennizzi, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 2,50 per il malfunzionamento di ciascun servizio non accessorio. Con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, esso andrà circoscritto dal 19.07.2016 (data del primo reclamo telefonico asserito dall'istante e non contestato dal gestore) al 09.01.2018 (data della comunicazione con cui il gestore fornisce un riscontro all'utente in ordine alla complessità del guasto). L'indennizzo giornaliero di euro 2,50 andrà pertanto applicato per 540 gg. per complessivi euro 1.350,00. In ordine, inoltre, alla gestione dei reclami l'istruttoria rileva che l'operatore, per quanto concerne il disservizio appena esaminato, non ha fornito all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo. In base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione. In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. (cfr. delibera Corecom Lombardia 47/12). Pertanto, rilevato che è presente in atti il reclamo del 05.01.2017 mai riscontrato dal gestore, oltre alle varie segnalazioni gestite in maniera non esaustiva, si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CON. Ciò detto, è d'altro canto da rilevare come l'art. 11, comma 2 del Regolamento indennizzi preveda che per questa fattispecie l'indennizzo vada considerato in misura unitaria, a prescindere dal numero dei reclami avanzati purché riconducibili al medesimo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

disservizio. Alla luce di ciò, Tim dovrà corrispondere un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo nella misura massima di euro 300,00. Per quanto riguarda la lamentata discordanza tra la promozione applicata dal gestore e quella concordata, si rileva che l'operatore non ha assolto all'onere probatorio a proprio carico, secondo quanto disposto dall'Agcom al punto III.4.2 della delibera 276/13/CONS. secondo cui "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti, 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" (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 4/12). Nel caso di specie, l'istante sostiene di aver aderito ad un'offerta migliorativa da cui credeva di potersi svincolare dopo un anno dalla sottoscrizione, mentre apprendeva, un anno dopo, che l'offerta aveva il vincolo di due anni e che dal secondo anno il canone sarebbe aumentato. Avanzava, quindi, un reclamo tramite fax in data 05.10.2016 a cui l'operatore rispondeva con la lettera del 07.11.2016 limitandosi semplicemente a confermare la correttezza delle condizioni contrattuali applicate e contestate dall'istante. Allo stesso modo, in memoria, Tim non deposita alcuna prova a sostegno delle proprie dichiarazioni, come, ad esempio, la registrazione (vocal order) dell'adesione all'offerta da cui sarebbero state riscontrabili le effettive condizioni della proposta. Pertanto, si ritiene fondato quanto sostenuto dall'istante riconoscendogli il diritto ad ottenere, anche per il secondo anno di abbonamento, lo sconto applicato per il primo anno, che l'operatore dovrà provvedere a rimborsare. Diversamente, per quanto attiene agli ingiustificati addebiti relativi al servizio Tim Vision, nulla è dovuto all'istante poiché l'operatore ha provveduto ad accreditare in fattura l'importo di euro 30,20 + iva a titolo di rimborso per quanto indebitamente prelevato dopo la restituzione del decoder. In ordine, infine, alla consegna degli elenchi telefonici dopo la rinuncia dell'istante, si ritiene che in atti non sussistano elementi probatori utili a determinare una qualsiasi responsabilità in capo al gestore non avendo l'istante adempiuto all'onere probatorio che, seppur in minima parte, è su di lui incombente, come rileva il consolidato orientamento giurisprudenziale, accolto già da



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

tempo dai Corecom (v. *ex multis* le delibere n. 20/11 Corecom Lazio e n. 55/11 Corecom Calabria e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 27/17), secondo cui l'utente che agisce per l'adempimento del contratto deve provare la fonte negoziale o legale del suo diritto. In particolare, non risultano depositate dall'istante né la richiesta di cessazione della consegna degli elenchi, né le fatture oggetto di contestazione. Pertanto, la domanda per tale disservizio non può essere accolta.

- b) La domanda sub b) non sarà oggetto di trattazione in quanto la richiesta è volta ad ottenere un facere che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- c) La domanda sub c) è da accogliere. Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi degli articoli 19, comma 6 e 16, comma 2-bis del Regolamento, nonché delle tabelle diffuse dall'Agcom in materia di rimborsi, l'importo di 50,00 euro tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim X è tenuta, oltre a riconoscere la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a pagare in favore dell'istante



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 1.350,00 (milletrecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, per le motivazioni di cui al capo a).

II. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al capo a).

III. rimborsare la differenza tra la tariffa applicata il primo anno e quella applicata il secondo anno dell'abbonamento oggetto di contestazione, per le motivazioni di cui al capo a).

La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)