

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.321

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Tim X già Telecom Italia X

La Responsabile del Servizio

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 n. 9/III/08;

Viste 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";

Vista la delibera Agcom n. 70/12/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, prodotti non richiesti, modifiche contrattuali, una fatturazione non giustificata, la mancanza di trasparenza contrattuale e costi per recesso nei confronti della società Tim X già Telecom Italia X (di seguito Telecom).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che l'istante aderiva a un'offerta denominata *Tim Smart Mobile Tutto compreso* (linea casa-adsl-cellulari) al costo di Euro 29,00 per il primo anno, per poi passare ad Euro 39,00;
- che veniva proposta l'attivazione della linea telefonica fissa in quanto gratuita (più traffico telefonico su due numeri di cellulari);
- che invece l'attivazione veniva imputata a costo di Euro 120,00 più costo del modem e decoder;
- che successivamente l'operatore riferiva che l'offerta poteva essere attivata solo su un cellulare, con la conseguenza di aver dovuto effettuare ricariche per Euro 165,00;
- che il contratto ricevuto, peraltro tardivamente, non era conforme a quanto concordato e che quindi l'istante decideva di disdirlo, ma che la disdetta via fax non veniva accettata (in data 23.05.2015);
- che sono continuati ad arrivare addebiti per l'apparecchio per quanto fosse stato restituito e continue richieste di pagamento da parte dell'operatore, che si contestano.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) il rimborso di quanto pagato e non dovuto (costo attivazione, modem Euro 39,99) *Tim vision* (avendo restituito il decoder in data 28.10) attivazione *Tim smart* (Euro 77,99) ricariche cellulari;
- b) l'indennizzo per il disservizio per la poca trasparenza ricevuta, il mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle sue memorie sostiene la correttezza del suo operato e che nessuna doglianza è a lui imputabile.

Rileva che in seguito a contatto telefonico nel settembre 2015 l'istante chiedeva l'attivazione di una nuova linea, xxx392, con attivazione dell'offerta Smart Mobile solo linea. Di seguito, in data 13.10.2015, l'istante acquistava il modem e che in data 12.10.2015 venivano inviate le condizioni contrattuali.

Successivamente, l'istante inviava alcune pagine in cui indicava l'IBAN su cui appoggiare la domiciliazione bancaria e in data 07.01.2016 inviava un reclamo relativo agli addebiti per il decoder Tim Vision, per cui la scrivente disponeva un rimborso di Euro 9,87 visibile sul conto aprile 2016.

Rileva quindi che l'istante presentava reclamo per il conto aprile 2016, in relazione al contributo di attivazione Smart per la somma pari ad Euro 78,00, e che contestualmente la scrivente emetteva nota di credito visibile sul conto di giugno 2016, pari ad Euro 39,00.

Sottolinea che parte istante non saldava la fattura di aprile 2016 e che quindi, dopo un sollecito telefonico, la linea veniva correttamente sospesa per morosità in data 28.06.2016.

Rileva quindi l'infondatezza delle rimostranze di parte istante in quanto la richiesta di rimborso della somma pagata dall'istante per l'acquisto del modem è ingiustificata in quanto l'apparato è ancora in uso all'utente.

Rileva inoltre che il contributo di attivazione di Smart è stato correttamente addebitato in quanto la scrivente ha già provveduto al rimborso di Euro 39,00 indebitamente pagati.

L'istante inoltre sostiene che il contributo sarebbe dovuto essere gratuito, ma questo solo a fronte della richiesta di domiciliazione bancaria, documentazione pervenuta senza la corretta modulistica.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Da ultimo rileva di aver tentato più volte un componimento bonario della controversia.

Rileva che l'istante chiede il rimborso delle ricariche effettuate senza indicare la numerazione della sim oggetto di contestazione. A tal fine sottolinea come la numerazione mobile xxx003 collegata all'offerta, da ottobre 2015 a giugno 2017, è stata ricaricata per complessivi Euro 150,00, ed è palese che tali costi siano unicamente da imputare all'uso da parte dell'utente.

La sospensione della linea risulta corretta e derivante dal ritardato pagamento del residuo insoluto relativo al conto aprile 2016.

Rileva inoltre la richiesta di indennizzi generica e meramente pretestuosa, risultando dal retrocartellino solamente due segnalazioni, la prima relativa alla mancata navigazione da remoto nei tempi previsti la seconda relativa agli addebiti di Tim Vision.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che le richieste possono riguardare solo la numerazione fissa xxx392 in quanto l'unica nominata nel tentativo di conciliazione e sul verbale di mancato accordo e quindi le richieste relative alle numerazioni mobili non possono essere prese in considerazione.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso di quanto pagato e non dovuto, deve parzialmente accolta. Si rileva che l'istante chiede un rimborso senza specificare l'entità o le fatture di riferimento, e che l'operatore dimostra di aver già restituito, argomentazione non eccepita da istante e quindi risulta difficile allo scrivente organo identificare le cifre oggetto di richiesta di rimborso.

L'istante non ha infatti fornito alcuna prova di quanto asserito né della responsabilità dell'operatore né ha replicato a quanto affermato dallo stesso. A tal proposito, la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che *“La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate, avrebbe dovuto fornire la prova chiara dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...).”*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Non è quindi possibile per l'organo scrivente accertare né le somme da stornare né le somme da restituire all'istante (il quale peraltro ammette il rimborso di Euro 9,87 da parte di Tim).

In riferimento alla richiesta di restituzione degli importi del Tim Vision, benché si possa considerare il reclamo del 07.1.2016 in cui comunica della restituzione e allega la ricevuta di invio del 29.10.2015, non è dato verificare quali fatture successive siano contestate in merito a tale servizio. In ogni caso, a fronte del reclamo avanzato si reputa disporre lo storno/restituzione del canone Tim Vision a decorrere dalla data di invio dell'apparato (29.10.2015).

B. La domanda b) deve essere accolta. In relazione alla mancata risposta ai reclami, l'unico reclamo di cui si fornisce prova è il summenzionato fax del 07.10.2016, a cui vanno aggiunti 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta, spostando il *dies a quo* al 21.11.2016 e fino al 21.06.2017 data della conciliazione, così per 207 giorni. In applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, si riconoscono Euro 207 (Euro 1,00 x 207 giorni).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim x già Telecom Italia x per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim x è tenuta a stornare e/o restituire i canoni dell'apparato Tim Vision a decorrere della data del 29.10.2015 e fino alla disdetta e pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 207,00 (duecentosette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
3. 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom