

DELIBERA N. 179/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/250289/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l'istanza di XXX del 27/02/2020 acquisita con protocollo n. 0090027 del 27/02/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 19/02/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 27/02/2020. L'istante lamenta di aver pagato sin da inizio contratto, costi crescenti rispetto a quanto pattuito e molto elevati rispetto alle offerte presenti sul mercato. Rileva di aver ricevuto varie comunicazioni di variazione unilaterale del contratto da parte dell'operatore e aumento dei canoni in relazione alla manovra 28 giorni. Contesta l'addebito delle ricariche di euro 12,00. Significa di aver effettuato varie chiamate servizio clienti senza ricevere assistenza, pertanto ha scelto di disdettare le tre linee mobili. Rileva infine di aver ricevuto ulteriore aumento dei costi nel gennaio del 2019. Richiede: a) il rimborso di quanto pagato in eccesso a causa delle variazioni unilaterali dei canoni e dell'applicazione dei servizi non richiesti; b) esenzione dal pagamento di costi/penali di recesso.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le doglianze della parte istante debbano essere respinte. In primis rileva che la contestazione in punto al n. 051XXX244, di rete fissa, non possono essere accolte in quanto la numerazione non è stata oggetto di preliminare tentativo di conciliazione e, pertanto, la domanda risulta essere nuova e pertanto inammissibile come da costante giurisprudenza sia della Suprema Corte di Cassazione che dei Corecom. In punto al merito si evidenzia che in data 20.02.2017 l'istante sottoscriveva contratto di rientro con passaggio a fibra per le linee 051XXX244 e 051XXX0518. Il contratto stipulato prevedeva le opzioni Promo Tutto e Promo Linea Mobile e, come da fattura prodotta, rileva che i costi fatturati risultano corretti. Peraltro, non sono comunque pervenuti reclami sul punto. In relazione al lato mobile rileva che l'istante sottoscriveva contratto in data 20.02.2017 per portabilità da altro operatore di 3 linee, di cui 2 con profilo Tim Europa 1000 (euro 5,00 oltre iva per linea per i primi 12 mesi – sconto Europa 5 – e successivamente euro 10,00 per linea per numero 2 linee per 2 mesi, cioè euro 40,00 – sconto Europa 10 – ed una linea Tim Europa Unlimited a euro 15,00 oltre iva mensili. Ritiene quindi, producendo la schermata delle fatture, che gli addebiti siano corretti. In punto alle modifiche unilaterali del contratto, l'operatore rileva che l'istante non ha

esercitato il diritto di recesso previsto e non ha mai reclamato in proposito. Aggiunge che l'istante ha richiesto la cessazione delle linee in data 17.10.2019 tramite pec e che non sono stati addebitati costi e/o penali di recesso in quanto la cessazione è avvenuta dopo il vincolo contrattuale di mesi 24. Conclude comunicando che l'insoluto risultante dovuto è di euro 619,71. Richiede il rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che il rilievo avanzato dall'operatore in punto all'inammissibilità della contestazione avanzata dall'istante e relativa al n. di rete fissa 051XXX244 non può essere accolta. Infatti, l'istanza UG e l'istanza GU14 risultano identiche. In punto alla richiesta di cui alla domanda a) relativa al rimborso di quanto pagato in eccesso a causa delle variazioni unilaterali dei canoni e dell'applicazione dei servizi non richiesti, nonché delle ricariche di euro 12,00, la stessa non può essere accolta. L'istante produce una ricostruzione priva di qualsivoglia elemento atto a verificare le proprie affermazioni, ad esempio: contratto, fatture, cifre contestate, ecc. Non ha altresì prodotto alcun valido reclamo inoltrato all'operatore; si ricorda che lo stesso è condizione necessaria per la contestazione della fatturazione: a tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malf funzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (si vedano, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR). L'operatore, al contrario, fornisce una ricostruzione precisa delle cifre fatturate, producendo il contratto e opportuna ricostruzione, che non è stata oggetto di controdeduzione da parte dell'istante. Pertanto, la domanda deve essere rigettata. In punto alla richiesta di cui alla domanda b) di esenzione dal pagamento di costi/penali di recesso, si prende atto della comunicazione dell'operatore di assenza di applicazione di tali costi in quanto erano già decorsi i 24 mesi previsti contrattualmente per l'applicazione di penali. Anche volendo procedere ad una verifica a tutela dell'istante sull'applicazione di tali costi, ciò è impossibile in quanto l'istante stesso non ha prodotto né fatture né altra documentazione dalla quale potersi evincere l'applicazione dei costi contestati. Pertanto, per quanto sopra rappresentato, la domanda dell'istante deve essere rigettata. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

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

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 22.12.2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi