

**DELIBERA N. 39/2020**

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)  
(GU14/96305/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 19/03/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

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 ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 13/03/2019 acquisita con protocollo n. 0108382 del 13/03/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 13/03/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 11/02/2019), quanto segue. Stipulava contratto (fisso ad uso privato) via internet al costo mensile di euro 29,90 con scadenza a 24 mesi, tuttavia si trovava a pagare costi in fattura diversi da quelli pattuiti. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) l'azzeramento dell'insoluto verso Tim; 2) euro 600 a titolo di indennizzo/rimborso.

### **2. La posizione dell'operatore**

Tim, con memoria in data 29/04/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. In data 24/11/2014 la linea veniva convertita in fibra (offerta TUTTOFIBRA Limited Edition con modem in comodato d'uso gratuito al costo di euro 44,90/mese; si veda, ad esempio, conto di marzo 2015, doc. allegato). In data 06/06/2017, autonomamente tramite web, l'istante attivava l'offerta SMART FIBRA + (euro 79,80/8 settimane; si veda conto di settembre 2017, doc. allegato) oltre all'acquisto rateale di modem (48 rate da euro 2,49 ciascuna) e di decoder TIM VISION (48 rate da euro 2,99 ciascuna). In data 21/11/2017 l'istante contestava telefonicamente proprio il conto di settembre 2017, nel quale veniva fatturato correttamente il contributo di attivazione dell'offerta SMART pari ad euro 49. In data 17/01/2018 l'istante inviava richiesta di cessazione contrattuale e di rimborso di euro 55,89, allegando prova del pagamento del conto 01/2018 e della restituzione del TIM VISION; con lettera datata 30/01/2018 (doc. allegato) venivano fornite alcune spiegazioni, anche in merito alla corretta modalità di richiesta del recesso. In data 02/03/2018 veniva ricevuto modulo di recesso, completo dei documenti richiesti; la linea veniva cessata il 04/04/2018 (si veda conto di maggio 2018,

doc. allegato). A causa del mancato saldo del conto di settembre 2017, la linea veniva sospesa dal 16 al 22/11/2017 e dal 14/02/2018 fino a cessazione per morosità (previo invio di solleciti scritti datati 05/10/2017 e 18/01/2018, doc. allegato). Infine, rispetto all'offerta alla quale l'istante aveva aderito nei primi giorni di giugno 2017, si precisa che essa prevedeva euro 120 di sconto aggiuntivo oltre al pagamento di euro 29,90 ogni 4 settimane per tutto il primo anno, alla condizione, tuttavia, che si trattasse di nuovi clienti Tim o di nuovi clienti Fibra Plus (compresi i passaggi da adsl illimitata). Poiché la linea intestata all'istante era già fibra, la promozione, conseguentemente, non veniva applicata e l'abbonamento, da subito, ammontava ad euro 39,90/4 settimane (euro 29,90 + euro 10,00 per opzione fibra), così come veniva addebitato il contributo di euro 49,00, in quanto dovuto. Si ribadisce pertanto il corretto operato di Tim che ha legittimamente applicato quanto richiesto e sottoscritto dall'istante, il quale, ad oggi, ha maturato un insoluto di euro 706,48, come da estratto debitorio allegato.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte sono trattabili congiuntamente e non possono essere accolte, come di seguito precisato. L'utente si limita a dedurre, del tutto genericamente, la mancata applicazione delle condizioni pattuite, senza produrre al riguardo alcuna prova documentale. Tim fornisce invece un'esauriente ricostruzione dei fatti supportata da idonea documentazione, da cui, tra l'altro, non sembra emergere alcuna responsabilità ad esso imputabile, ma, al contrario, la correttezza del proprio operato. Riferisce in particolare: - che l'istante, in data 24/11/2014, ottiene la conversione della linea in fibra, e a riprova di ciò l'operatore allega il conto telefonico marzo 2015 nel cui dettaglio dei costi in effetti già figura la voce "Tuttofibra Limited Edition"; - che, in data 06/06/2017, autonomamente tramite web (affermazione mai smentita dall'istante), l'istante attiva l'offerta SMART FIBRA + (euro 79,80/8 settimane), oltre all'acquisto rateale del modem (48 rate da euro 2,49) e del decoder TIM VISION (48 rate da euro 2,99), e a riprova di ciò l'operatore allega il conto telefonico settembre 2017 recante in effetti la voce "Tim Smart" e relativo contributo di attivazione, pari ad euro 49; - che, tuttavia, la relativa scontistica non risulta applicabile all'istante, non essendo il medesimo nuovo cliente Tim o nuovo cliente Fibra Plus, così come richiesto dalla stessa offerta, testualmente riportata dall'operatore, bensì già titolare di fibra; - che, in data 21/11/2017, l'istante contesta telefonicamente il conto di settembre 2017, contenente il contributo di attivazione di cui sopra; - che, a causa del mancato saldo del conto telefonico settembre 2017, contestato dall'istante, la linea viene sospesa dal 16 al 22/11/2017 e dal 14/02/2018 fino a cessazione per morosità, e a tal fine l'operatore allega solleciti scritti previamente inviati e datati, rispettivamente, 05/10/2017, 18/01/2018 e 08/03/2018; - che, in data 17/01/2018, l'istante invia richiesta di cessazione contrattuale, rispetto alla quale l'operatore allega apposito riscontro scritto in data 30/01/2018 col quale vengono fornite alcune spiegazioni, in merito, tra l'altro, alla corretta modalità di richiesta del recesso; - che, in data 02/03/2018, viene inviato dall'istante modulo di recesso, a seguito del quale la linea viene cessata il 04/04/2018, e a riprova di ciò l'operatore allega il conto telefonico maggio 2018 recante in effetti la voce "Costo disattivazione linea e servizio" pari ad euro 99. Ebbene, qualora l'utente lamenti disservizi sulla propria utenza, ma senza offrire in proposito alcuna specifica indicazione né prova, e, di contro, vi sia invece la contestazione dell'operatore, suffragata da riscontri probatori, l'utente medesimo ha l'onere, quantomeno, di replicare sul punto. Nel caso di specie, l'utente nulla ha invece replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal

fine concesso. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Ne consegue che le domande dell'utente devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (la mancata applicazione delle condizioni pattuite) documentalmente smentito dall'operatore, che ha invece provato la correttezza del proprio operato, cui l'utente, come detto, non ha fornito controreplica alcuna.

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di 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, 19/03/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi