

**DELIBERA N. 20/2021**

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)  
(GU14/304313/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/02/2021;

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. 296/18/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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0298956 del 13/07/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

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 13/07/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 07/07/2020), quanto segue. Aveva in essere un abbonamento con addebito sul conto corrente intestato alla compagna. Poteva usufruire del diritto di recesso senza pagare penali, avendo Tim cambiato i termini contrattuali. Chiedeva più volte a Tim indicazioni su come eseguire la procedura in modo corretto, per non ricevere addebiti. Aveva facoltà di scegliere se pagare la chiusura (circa 540 euro) una tantum oppure rateizzata. Sceglieva di pagare a rate, tuttavia Tim prelevava l'intera somma una tantum. Ciò gli creava serie difficoltà; infatti, tutt'ora la banca lo contatta per il saldo di un debito che avrebbe dovuto pagare a rate, chiedendo inoltre la corresponsione degli interessi. Chiedeva più volte a Tim di fornirgli copia di ciò che ha compilato e firmato (Tim sostiene infatti che sia stata richiesta la soluzione una tantum), ma nulla gli è mai stato consegnato. Inoltre, evidenzia il fatto che, pagando in unica soluzione, gli è stata cancellata l'assicurazione kasco sul telefonino, di cui chiede il ripristino, in considerazione della necessità di ripararlo. Infine, segnala assenza di recesso scritto e firmato. Ciò premesso, l'istante chiede di ripristinare la situazione con la banca in essere al momento dell'ultimo addebito. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 640.

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

Tim, con memoria in data 28/09/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue: - l'istante, intestatario della linea n. 339XXXX056, ha espresso la volontà di recedere via web ad aprile 2019, a seguito di manovra in data 28 aprile; - egli afferma di aver scelto di pagare il saldo in modalità rateizzata, quando invece Tim gli avrebbe

addebitato le rate in un'unica soluzione; - tali doglianze risultano infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali da rigettare; - sulla linea era attiva dal 10/01/2018 la rateizzazione RT623 - TIM NEXT con rata di 35€/mese per 30 rinnovi + 5,9€/mese protezione smartphone (telefono APPLE IPHONE XS -MAX); in caso di recesso anticipato non era prevista una penale ma il pagamento delle rate residue; - l'istante pagava 16 rate da 40,90€ (35€+5,90€) fino ad aprile 2019 (ultimo addebito 16/04/2019); - dal 28/04/2019 Tim adeguava i costi incrementando l'importo di 1,99€ per alcune offerte non più commercializzate; - il timing per esprimere ed esercitare il diritto di recesso era dal 28/03/2019 al giorno antecedente la data di avvio della modifica contrattuale, che è personalizzata per ogni cliente ed è comunicata a mezzo sms inviato a ciascuno con almeno 30 giorni di preavviso; - i clienti potevano esprimere il diritto di recesso attraverso vari canali, tra i quali il sito Tim, compilando il "Modulo di richiesta cessazione ed autocertificazione di possesso linea" per l'attivazione di una promozione "segnalino" che inibisse i costi di recesso; - le offerte segnalino erano 2: ODTHO Recesso Unica Soluzione 3 - veicola la scelta del cliente di pagare il saldo in un'unica soluzione ODTHP -Recesso Saldo a Rate 3 -veicola la scelta del cliente di pagare il saldo in modalità rateizzata; - ancorché l'istante affermi di aver selezionato il recesso Saldo a Rate, che veicola la scelta del cliente di pagare il saldo in modalità rateizzata, dalla gestione delle segnalazioni inviate dal cliente fra maggio e luglio 2019 risulta invece che la scelta del cliente fosse ricaduta sull'offerta segnalino ODTHO Recesso Unica Soluzione 3- scelta del cliente di pagare il saldo in un'unica soluzione; - nello specifico, risulta che in data 26/04/2019 tramite canale web l'istante abbia scelto il diritto di recesso selezionando l'offerta segnalino ODTHO: recesso con addebito saldo rate in un'unica soluzione; - al momento della cessazione della linea per MNP e conseguentemente della rateizzazione è partito in automatico, quindi, l'ordine di addebito di 572,60€ totali composto da 490€ pari a 14 rate da 35€ + 82,60€ pari a 14 rate da 5,90€ per la protezione smartphone.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere accolta, come di seguito precisato. L'istante lamenta addebito, da parte di Tim, delle rate residue in unica soluzione, nonostante richiesta di pagamento in modalità rateizzata. Tim, di contro, afferma come dalla gestione delle segnalazioni inviate dall'istante fra maggio e luglio 2019 risulti che la scelta del cliente ricadeva sull'offerta segnalino ODTHO Recesso Unica Soluzione 3- scelta del cliente di pagare il saldo in un'unica soluzione, ragion per cui, al momento della cessazione della linea per MNP e conseguentemente della rateizzazione, partiva in automatico l'ordine di addebito di 572,60€ totali. Tim, peraltro, non allega alcuna prova a conferma di ciò. Agli atti, infatti, non risulta alcuna documentazione, che Tim avrebbe invece dovuto produrre, concernente, in particolare, le segnalazioni (tra cui quella in data 26/04/2019, espressamente citata) asseritamente inviate dall'istante fra maggio e luglio 2019, da cui risulterebbe come la scelta dal medesimo compiuta fosse ricaduta sull'offerta segnalino ODTHO Recesso Unica Soluzione 3- scelta del cliente di pagare il saldo in un'unica soluzione. In materia di onere probatorio, è ormai principio consolidato in giurisprudenza (cfr. Cass., S.U., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533) che, nel caso in cui sia dedotto, da parte dell'istante, l'inadempimento di un'obbligazione, grava sul debitore, ovvero sull'operatore convenuto, l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Per le ragioni sopra

richiamate, tale onere, nella fattispecie in esame, non risulta essere stato minimamente assolto da parte dell'operatore. Tim, in accoglimento della richiesta dell'istante di ripristino della situazione con la banca in essere al momento dell'ultimo addebito, qui intesa, in ottica di favor utentis e di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale ripristino dello status quo ante a cura dell'operatore, è dunque tenuto a rimborsare l'importo di euro 572,60 (somma riportata da Tim in memoria e non contestata dall'istante), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, nonché ad accordare la richiesta rateizzazione del debito residuo, in ossequio al disposto di cui all'art. 20, comma 4, della delibera 203/18/CONS ("L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.") (si veda, ex multis, delibera Corecom E-R n. 45/2020).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim X è tenuto a rimborsare all'istante l'importo di euro 572,60, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, in ossequio al disposto di cui all'art. 20, comma 4, della delibera 203/18/CONS.
3. Tim X è tenuto, inoltre, ad accordare la richiesta rateizzazione del debito residuo, in ossequio al disposto di cui al succitato art. 20, comma 4, della delibera 203/18/CONS.
4. Tim X è tenuto 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 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, 18/02/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi