

DELIBERA N. 32 del 04/03/2019  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX Livio / TIM SpA  
(GU14/13245/2018)

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX Livio del 06/09/2018 acquisita con protocollo N. 0120007 del 06/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Il Sig. XXX lamenta l’asserita difformità di fatturazione riscontrata con riferimento alle linee 0873/90XXX e 347/279XXX. Precisa di aver sottoscritto nel mese di marzo 2017 un contratto con Telecom che prevedeva l’attivazione dell’opzione “Tim smart mobile”, mentre veniva attivato un profilo tariffario diverso denominato “Smart voce casa”. Poiché dopo alcuni giorni il gestore comunicava la non accettazione del contratto, decideva di rispedire al mittente la sim ricevuta. Qualche giorno dopo, invece, Telecom tramite messaggio comunicava l’accettazione della proposta

contrattuale, pertanto l'istante richiedeva l'invio della sim per l'attivazione del numero mobile che perveniva solo dopo ripetuti solleciti con un ritardo di circa un mese. Veniva peraltro trasmesso anche reclamo via fax in data 26/10/2017 che tuttavia rimaneva inevaso. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1. Storno dell'insoluto in essere; 2. Indennizzo per la mancata attivazione del profilo tariffario richiesto; 3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo; Allega: Fattura 1/2018 di euro 149,13, fattura Ottobre 2017 di euro 144,26, Welcom letter datata 19/04/2017.

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

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. In primo luogo precisa che la linea fissa è stata regolarmente attivata in data 28/03/2017. Successivamente in data 17/03/2017 l'istante rifiutava la consegna della sim e, non essendo quindi possibile procedere all'abbinamento dell'utenza mobile, veniva applicata l'offerta "Smart casa" a partire dal 06/04/2017. Di ciò l'istante veniva comunque reso edotto al momento della sottoscrizione della modulistica, ove si legge: "qualora l'attivazione dell'offerta Smart non venga attivata entro 60 gg. dalla data della richiesta, sulla Tim card verrà proposta l'attivazione dell'offerta per ricaricabili con 400 minuti verso tutti e 1GB di internet 4G al costo di 14 euro ogni 30 gg., addebitato sul credito residuo della tim Card. La cessazione della Tim Card associata all'offerta, comporterà la contestuale attivazione sulla linea di casa dell'opzione "Smart voce casa" senza alcun onere aggiuntivo, le cui caratteristiche sono consultabili sul sito..." In data 19/04/2017 la sim veniva consegnata all'istante e nel rispetto dei termini previsti dal contratto (60 gg.) veniva attivata l'opzione "Smart mobile". Di conseguenza gli addebiti ritenuti non dovuti dall'istante (costi per annullamento Smart Voce Casa e cessazione anticipata nonché riattivazione collegamento) rappresentano per l'appunto i corrispettivi dei costi contrattualmente previsti a fronte della cessazione dell'offerta Tim Voce Casa che rappresenta a tutti gli effetti una cessazione del contratto inizialmente attivato per di più anticipata rispetto alla durata pattuita, a cui fa seguito la riattivazione del collegamento con opzione Smart mobile. Tra l'altro, a partire dal conto telefonico 1/18 l'istante ha ingiustificatamente omesso il pagamento di tutte le fatture successive per un insoluto di euro 702,17, neppure accontate per la quota parte ritenuta dovuta e mai formalmente contestate. Con riferimento al preteso mancato riscontro al reclamo trasmesso via fax in data 26/10/2017 precisa che nessun allegato è stato prodotto al riguardo. Allega: Schermata attestante la mancata consegna della sim in data 17/03/2017; Schermata attestante l'attivazione della sim in data 01/06/2017; Condizioni generali di contratto; Lettere di sollecito pagamento del 04/08/2017, del 06/07/2018, del 09/02/2018 e del 04/09/2018.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel caso di specie l'istante lamenta la difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con Telecom deducendo di aver sottoscritto l'opzione "Tim smart mobile" mentre l'operatore procedeva del tutto indebitamente all'attivazione del profilo Tim smart casa. Lamenta inoltre il ritardo della consegna della sim per circa un mese dalla sottoscrizione del contratto. Per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto

accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Dalla disamina della documentazione in atti non risulta provato che Telecom avesse comunicato all'istante l'impossibilità di procedere all'attivazione del contratto, mentre, dalle stesse dichiarazioni di parte istante, risulta che l'attivazione della linea fissa nonché la consegna della sim card è avvenuta regolarmente a seguito della sottoscrizione del contratto. Peraltro dalla lettura della modulistica contrattuale depositata dall'istante si evince chiaramente quali sono le condizioni contrattuali applicate ove per motivi tecnici non si potesse procedere all'attivazione dell'opzione Tim Smart mobile. Nel caso di specie è evidente che la riconsegna della sim da parte dell'istante ha determinato l'impossibilità da parte di Telecom di attivare il profilo prescelto con la conseguenza che sulla linea fissa è stata applicata correttamente l'opzione "Smart casa" mentre sulla linea mobile sono state regolarmente attivate le condizioni prescritte dalla modulistica sopra richiamata. Ne discende, quindi, che gli importi addebitati risultano corretti e che nessuna responsabilità può essere riconosciuta in capo al gestore relativamente all'attivazione di un profilo tariffario difforme da quello effettivamente sottoscritto. Parimenti non accoglibile è la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo atteso che dall'esame della documentazione in atti non si rinvenivano segnalazioni effettuate dall'istante. Tanto precisato, si conclude per il rigetto integrale dell'istanza di definizione. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata Dal Sig. Livio XXX nei confronti della società Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila, 4 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE  
*Dott. Filippo Lucci*