AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 17/2024/DEF

XXX XXX XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/666580/2024)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 4/06/2024;

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 modificata 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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX XXXXX del 04/03/2024 acquisita con protocollo n. 0068377 del 04/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 4 marzo 2024 nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la ditta "XXXX XXXX XXXX" (da qui in avanti, per brevità, anche solo la parte istante o l'Utente), lamenta quanto segue:

- parte istante era titolare di due contratti Tim Business: uno relativo all'utenza n. XXXXXXX per la quale, a dicembre 2021, aveva chiesto il passaggio verso WindTre, e uno relativo all'utenza n. XXXXXXX, per la quale aveva inviato disdetta nell'aprile 2022;
- nonostante il perfezionarsi della migrazione e la ricezione della disdetta, Tim ha continuato ad emettere ed addebitare le fatture relative al contributo Fedeltà, mai richiesto né pattuito;
- le fatture stesse sono state contestate con reclami scritti, ai quali non è seguito alcun riscontro.

Alla luce di quanto contestato, parte istante formula le seguenti richieste:

1) cessazione immediata del contributo Fedeltà, con contestuale blocco del ciclo di fatturazione ad esso relativo;
2) storno integrale dell'insoluto attuale relativo al contributo Fedeltà e delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi;
3) rimborso delle somme addebitate per il contributo Fedeltà, su entrambe le utenze;
4) indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto (contributo Fedeltà), sulle utenze n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX;
5) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

Con nota di replica alle memorie di parte avversa, parte istante:

- evidenzia che Tim, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio riconducibile all'espressa richiesta/sottoscrizione da parte dell'utente relativa all'attivazione del contributo Fedeltà sulle utenze n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX. Le presunte adesioni prodotte dall'Operatore (n. Prot. XXXXXXX per l'utenza n. XXXXXXX e n. Prot. XXXXXX per l'utenza n. XXXXXX, entrambe del 07/06/2021) costituiscono, nel loro contenuto, due dichiarazioni unilaterali totalmente prive di efficacia, in quanto non controfirmate dall'istante;
- ribadisce il mancato riscontro al reclamo del 15/02/2023, contestando la ricezione della comunicazione prodotta da Tim, priva di prova di invio e anteriore al reclamo;
- rileva l'illegittimità dell'insoluto e degli addebiti relativi al contributo Fedeltà, di cui è richiesto il rimborso.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- per "l'utenza XXXXXXX risulta proposta ed accettata l'iniziativa Fedeltà tramite es. XXXXXXX con relativa comunicazione e documentazione inviata con N. Prot. XXXXXXX del 07/06/2021 e per l'utenza XXXXXXX risulta proposta ed accettata

tramite es. XXXXXXX con relativa comunicazione e documentazione inviata con N. Prot. XXXXXXX del 07/06/2021";

- come emerge anche dai conti telefonici, l'iniziativa Fedeltà di Tim prevede il riconoscimento di uno sconto sul canone mensile dell'offerta di linea fissa, per cui a fronte di addebiti per € 25,00 l'utente ha usufruito di uno sconto di € 10,00 in fattura. Nella sezione Sconti e bonus sono previsti infatti sia lo sconto di € 25,00 per Bonus Fedeltà 24 mesi sia lo sconto di € 10,00 per Bonus Fedeltà;
- l'istante, fintanto che le linee sono rimaste attive in Tim, non ha mai pagato nulla per l'iniziativa Fedeltà ed ha usufruito di uno sconto di € 10,00 a bimestre proprio grazie all'offerta Fedeltà;
- una volta cessate le utenze, l'Operatore ha continuato a fatturare le rate residue, così come previsto dal profilo contrattuale, il quale stabilisce che, in caso di cessazione dell'Iniziativa Fedeltà, l'utente è tenuto a corrispondere a Tim le eventuali rate residue mantenendo attiva la rateizzazione prevista, fino alla scadenza del 24° mese, salvo che l'utente abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, o anche in un momento successivo, di pagare tali rate residue in un'unica soluzione;
- come emerge dalle comunicazioni inviate da Tim, nonché dalle fatture allegate dallo stesso utente, l'iniziativa Fedeltà era già attiva da giugno 2021 e parte istante non ha mai reclamato alcunché sino al 18 gennaio 2023, pagando sempre le fatture emesse da Tim senza alcun tipo di contestazione (che va inoltrata all'operatore entro i termini di scadenza della fattura stessa);
- ne consegue l'applicazione di quanto previsto dall'art.14, c. 3, del c.d. Regolamento Indennizzi, secondo cui gli indennizzi dallo stesso previsti sono esclusi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza;
- l'Operatore ha fornito riscontro al reclamo dell'istante con comunicazione del 24 gennaio 2023;
- il cliente ha maturato un insoluto pari ad € 345,17.

Sulla base di tutto quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'Istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste della parte istante meritano accoglimento soltanto parziale.

L'istanza ha ad oggetto l'attivazione – secondo parte istante, non voluta – dell'iniziativa Fedeltà su due utenze fisse e la prosecuzione della fatturazione delle rate residue di tale iniziativa nonostante l'avvenuta cessazione/migrazione delle utenze stesse.

Dalla documentazione in atti emerge che:

- le fatture bimestrali emesse da Tim in costanza di contratto, sempre regolarmente saldate dall'Utente, indicano chiaramente l'attivazione del servizio Fedeltà, con la previsione degli addebiti del costo delle rate mensili (€ 12,50 ciascuna, per complessivi € 25,00 a fattura) e del loro immediato sconto (- € 25,00 "Bonus Fedeltà 24 mesi") e con l'applicazione dell'ulteriore sconto Bonus Fedeltà di € 10,00 a bimestre;

- tali fatture e il servizio Fedeltà nelle stesse esposto non sono mai stati oggetto di contestazione;

- Tim non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'utente in merito all'attivazione del servizio Fedeltà e, in particolare, delle condizioni allo stesso applicate in caso di cessazione del contratto prima della scadenza dei 24 mesi di durata dell'iniziativa.

Alla luce di tali risultanze istruttorie:

1) meritano accoglimento le richieste di cessazione immediata del servizio Fedeltà e della relativa fatturazione su entrambe le utenze fisse intestate alla parte istante nonché di storno integrale dell'insoluto attuale riferito alle rate del contributo Fedeltà.

La società Tim, invero, non ha assolto all'onere probatorio sulla stessa incombente relativamente all'espressa adesione dell'Utente all'iniziativa Fedeltà e alla completa informativa fornita allo stesso Utente in merito alle condizioni contrattuali a tale servizio applicate.

In particolare, non risulta provato che la parte sia stata adeguatamente informata del fatto che, in caso di cessazione dell'utenza sulla quale risulta attiva l'iniziativa Fedeltà, l'utente è tenuto a corrispondere a Tim le eventuali rate residue, mantenendo attiva la rateizzazione prevista fino alla scadenza del 24° mese, salvo che l'utente stesso abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, o anche in un momento successivo, di pagare tali rate residue in un'unica soluzione.

In presenza dell'espressa contestazione della parte istante, non può essere assegnata alcuna efficacia probante alla documentazione prodotta dall'Operatore e, segnatamente, né alle comunicazioni relative alla proposta e all'attivazione dell'iniziativa Fedeltà, prive come sono della prova di invio o di un'accettazione esplicita del cliente, né alle Condizioni dell'Iniziativa Fedeltà, carenti della sottoscrizione del cliente o di prova della effettiva conoscenza da parte del medesimo;

2) merita accoglimento la richiesta di rimborso delle somme addebitate per il contributo Fedeltà, su entrambe le utenze, seppure nei limiti qui di seguito esposti.

Dalla documentazione versata in atti risulta provato che, durante la vigenza dei contratti, l'iniziativa Fedeltà non ha comportato alcun addebito per l'Utente, ma solo uno sconto di € 5,00/mese, atteso che le rate mensili di € 12,50 esposte in fattura venivano contestualmente stornate. Solo dalla cessazione dei contratti, le rate mensili venivano addebitate in fattura.

Sulla base di quanto dedotto al punto 1) della presente motivazione, tali addebiti non risultano legittimi e gli importi eventualmente già corrisposti andranno stornati o rimborsati;

3) non può essere accolta la richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta di servizio accessorio, di cui al punto 4) dell'istanza, in applicazione di quanto dispone l'art. 14, comma 4, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui all'all. A alla delibera 73711/CONS e ss.mm. e ii.: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza").

Come sopra evidenziato, infatti, nonostante la chiara indicazione in fattura del servizio Fedeltà, l'Utente non ne ha tempestivamente contestato l'illegittima attivazione, lamentando la prosecuzione della fatturazione dello stesso solo una volta cessate le utenze;

4) va accolta invece la richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclamo, considerato che, mentre risulta pacifica la ricezione, da parte dell'Operatore, del reclamo del 15 febbraio 2023, viene contestata dall'Utente la ricezione della comunicazione di Tim datata 24 gennaio 2023 (fra l'altro precedente al reclamo stesso).

Non risultando prova di riscontri, l'utente avrà dunque diritto all'indennizzo previsto dall'art. 13 del citato Regolamento Indennizzi nella misura massima di € 300,00.

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX, la società Tim è tenuta a:
1) cessare la fatturazione delle rate Contributo Attivazione Fedeltà, in relazione alle utenze n. XXXXXXX e n. XXXXXXX;
2) procedere allo storno o al rimborso (qualora ne fosse intervenuto il pagamento) delle rate del Contributo Attivazione Fedeltà, fatturate in relazione alle due utenze n. XXXXXX e n. XXXXXX successivamente alla loro cessazione/migrazione, fino alla completa cessazione della fatturazione (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo);
3) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 (euro trecento/00) quale indennizzo per il mancato riscontro a reclamo, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.
La società Tim è altresì tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica del medesimo alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 4 giugno

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi