

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/706709/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 03/10/2024 acquisita con protocollo n. 0259147 del 03/10/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0565 70xxxx con la società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta un’attivazione non richiesta del servizio Tim Vision, l’addebito di somme non dovute nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“a luglio 2024 (...) riceveva fattura contenente voci di costo non dovuti; in particolare, la somma di euro 50,98 per il servizio TIM Vision che non ha mai funzionato e che l’istante non ha mai richiesto, inoltre un “ricarica automatica su base soglia” di euro 40,00, anch’essa mai richiesta né utilizzata”.*

In data 3 ottobre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando l’indennizzi/rimborsi in euro 900,00:

- i) *“cessazione TIM vision e ricarica automatica”;*
- ii) *“rimborso indebito pagato di euro 90,98”;*
- iii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti;”*
- iv) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva in cui *“nel contestare l’infondatezza di tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto”*, ha evidenziato che l’utenza cui si riferisce l’odierna *res controversa* *“è l’utenza fissa, n. 056570xxxx – Attiva”.*

L’operatore ha eccepito nel merito:

- *“la mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS), rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – che preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe. Nella fattispecie in esame, l’istante non ha*

mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede”.

- *“la genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito l’applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l’ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta espressa del Corecom. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l’onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l’istanza risulta generica e indeterminata “... stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS) (.....omissis.....)”.*

Infine, l’operatore ha concluso per il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando che:

“L’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 25.07.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Fra l’altro, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste comunque un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l’operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l’esigenza informativa posta dall’utente.

Si insiste pertanto nella richiesta di riconoscimento dell’indennizzo massimo per la mancata risposta al reclamo, così come andranno stornate le fatture riportanti voci contestate (TIM Vision Gold) e di cui l’Operatore non ha provato la regolare contrattualizzazione”.

L’istante ha allegato alla nota di replica la PEC del 25 luglio 2024 ad oggetto “reclamo/diffida ad adempiere e contestuale messa in mora”, inviata tramite il proprio legale di fiducia, con cui significava che “in relazione all’utenza n telefono 056570xxxx in data 11 luglio 2024 il sig. riceveva dalla TIM spa bolletta con indicati alcuni importi per servizi di cui (...) non ha beneficiato, in primis TIM vision”. Nel suddetto reclamo specificava che “[n]onostante i ripetuti solleciti e segnalazioni TIM Vision non ha funzionato in alcuna occasione. Nonostante ciò la TIM spa addebitava la somma di E. 50,98 a titolo di TIM Visione (doc 1)”. Contestava, altresì, “spese, pari ad € 5,00 ciascuna, a titolo di Ricarica automatica su base soglia”, per un totale di E. 40,00, somme non dovute in quanto non indicate nel contratto, impossibile da comprendere a cosa si riferiscano ed, in ogni caso, prodotti non richiesti o consumati. Tale somma veniva, in ogni caso, pagata attraverso MD bancario. Le somme di cui sopra addebitati dalla Vs Società a titolo di TIM Vision ed

a titolo di "Ricarica automatica su base soglia", per un totale di E. 90,98 non erano dovute". Con la PEC del 25 luglio 2024, "intima[va] e diffida[va] la (...) Società [TIM] entro e non oltre giorni sette dalla ricezione della presente ad annullare tutte le bollette già emesse (doc. 1) o in emissione ed ad emetterne di nuove di importo inferiore che tengano in considerazione il mancato utilizzo dell'offerta TIM Vision e il rimborso per le voci indicate come "Ricarica automatica su base soglia", 2) rimborsare la somma di € 90,98, 3) elargire un indennizzo e/o un risarcimento danni da valutarsi in apposita sede, oltre al rimborso delle spese legali per questa mia, parti ad euro 100,00 e quelle che si renderanno necessari per eventuali future conciliazioni e/o giudizi".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare, giova precisare che, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere la cessazione dei servizi non richiesti di "TIM Vision Gold" e di "Ricarica automatica su base soglia", esula dalle competenze dell'Autorità poiché connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento nel quale si dispone che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia, in un'ottica di *favor utentis*, la medesima domanda sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, secondo il suo significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

La presente controversia s'incentra dunque sulla attivazione dei servizi non richiesti "TIM Vision Gold" e "Ricarica automatica su base soglia", nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sui servizi non richiesti

L'istante ha contestato e ribadito in replica l'emissione di fatturazione difforme a quanto concordato contrattualmente in ragione dell'attivazione dei servizi non richiesti "TIM Vision Gold" e "Ricarica automatica su base soglia".

Di contro, l'operatore ha eccepito l'assenza di documentazione a supporto della richiesta, nonché la mancata indicazione del "periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato".

La doglianza dell'istante non è fondata per le ragioni che seguono.

Sotto il profilo della formulazione della contestazione, deve rilevarsi che, nella descrizione dei fatti, sono assenti i riferimenti temporali inerenti all'attivazione non richiesta dei servizi suddetti. Al riguardo si evidenzia che reclamo in atti non colma tale carenza, soprattutto sotto il profilo del supporto documentale della doglianza, in quanto vengono solo citate le voci di costo contestate.

Ne consegue che le richieste *sub ii)* e *sub iii)* non risultano suffragate da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima. Difatti, l'istante ha ommesso di allegare agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria, vale a dire la copia del contratto e/o le fatture emesse dalla quale potessero evincersi l'applicazione di servizi non richiesti ultronei rispetto alle condizioni contrattuali di cui il medesimo istante rileva il mancato rispetto. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore dalla quale è possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione. Mancano, infatti, le fatture attestanti l'addebito dei costi relativi ai servizi non richiesti. Sul punto si rileva che il reclamo in atti

si limita ad una mera citazione di documenti senza che gli stessi siano presenti in alcun modo in istanza.

Pertanto, le eccezioni formulate dall'operatore sul punto, circa la genericità dell'istanza, nonché sull'insufficienza probatoria a corredo della stessa, meritano di trovare accoglimento in questa sede.

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 25 maggio 2024, inviato per PEC, per il tramite del legale, laddove l'operatore ha dedotto l'infondatezza della richiesta.

È meritevole di accoglimento la domanda *sub iv)*, d'indennizzo per la mancata risposta al predetto reclamo, per le ragioni di seguito esposte.

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato il 25 maggio 2024, a mezzo PEC, documentandone l'invio e la ricezione, mentre l'operatore, di contro, non ha provato di aver reso riscontro nelle tempistiche previste.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: "*l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 25 maggio 2024, si determina il *dies a quo* nella data del 24 giugno 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 3 ottobre 2024, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 101 giorni di ritardo, da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per un importo di euro 252,50 (duecento cinquantadue/50).

DETERMINA

1. TIM S.p.A. (Kena mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 03/10/2024, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 252,50 (duecento cinquantadue/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione

delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)