

DECRETO Fascicolo n. GU14/680616/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxxxx
xxxxxxx - TIM SpA (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. 390/21/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;

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;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, del 17/05/2024 acquisita con protocollo n. 0135522 del 17/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione di parte istante. L'istante lamenta l'attivazione non richiesta di servizi aggiuntivi, sulle utenze mobili n. xxxxxxxx229 e xxxxxxxx698, l'applicazione di un'offerta commerciale per l'utenza xxxxxxxx229, non conforme a quanto pubblicizzato, l'attivazione non richiesta dell'utenza xxxxxxxx698 e da ultimo un non adeguato ed esaustivo riscontro ai reclami del 21/03/2024 e del 27/03/2024. In particolare, l'istante deduce di non aver mai richiesto l'attivazione dei servizi aggiuntivi a pagamento "Lo Sai di Tim" e "Navigazione Sicura" tanto che nei contratti sottoscritti in data 06/03/2024 per le utenze di cui sopra, non ha appositamente sottoscritto, ma barrato, la richiesta di detti servizi. Solo per il servizio "Tim Navigazione Sicura" è riuscito autonomamente, tramite l'App. MyTim, in data 19/03/2024, a procedere alla sua disattivazione, su entrambe le sim, diversamente per l'altro servizio, stante l'impossibilità a provvedervi personalmente o con l'assistenza del servizio clienti dell'operatore. La convenuta, in sede di udienza di conciliazione del 09/05/2024, ha comunicato la cessazione dell'utenza xxxxxxxx698 (ndr contestuale chiusura del servizio) e la disattivazione del servizio "Lo Sai di Tim" sull'utenza xxxxxxxx229. L'istante, rilevata l'arbitraria attivazione di tali servizi, chiede il riconoscimento dei relativi indennizzi che quantifica per la sim xxxxxxxx229 in € 160,00.- (pari a 64 giorni decorrenti dalla data di attivazione del 06/03/2024 al 09/05/2024) e per la sim xxxxxxxx698 in € 32,50.- (pari a 13 giorni, decorrenti dal 06/03/2024 al 19/03/2024) per un importo complessivo di € 192,50.-. Per quanto concerne la linea mobile xxxxxxxx229, parte istante contesta l'attivazione di un piano non conforme a quanto pattuito in sede di sottoscrizione dell'offerta avendo optato per quella di tipo "stand alone", denominata "Tim Home Connect 24 mesi" con pagamento di una tantum di € 36,00.- senza ulteriori costo aggiuntivi ed essendogli stata invece attivata una sim ricaricabile con previsione di ricarica, nei termini previsti, pena la cessazione dell'utenza. Dunque, l'istante lamenta che in realtà, per mantenere attiva la sim, dovrà comunque sostenere nell'arco dei 24 mesi gli ulteriori esborsi di n. 2 ricariche nonostante abbia già pagato in via anticipata l'importo una tantum di € 36,00.- che dovrebbe coprire l'intera durata contrattuale. L'istante lamenta, altresì, l'attivazione non richiesta della sim xxxxxxxx698; attivazione avvenuta con metodi non trasparenti da parte dell'operatore. Da ultimo deduce, in violazione della vigente, la mancata risposta (risposta non adeguata ed esaustiva) al suo dettagliato reclamo del 21/03/2024, successivamente integrato in data 27/03/2024 nel quale contesta e chiede delucidazioni all'operatore sui fatti di cui sopra. Premesso un tanto, l'istante formula le seguenti richieste: a) indennizzo per l'attivazione dei servizi aggiuntivi non richiesti sulle numerazioni xxxxxxxx229 e xxxxxxxx698 che quantifica in complessivi € 192,50.- (centonovantadue/cinquanta); b) indennizzo per l'attivazione di un'offerta non pienamente conforme a quanto pubblicizzato sulla sim xxxxxxxx229; c) indennizzo per l'attivazione della sim xxxxxxxx698 non richiesta; d) indennizzo per la mancata risposta al reclamo (risposta non adeguata/non conforme alla normativa vigente). L'istante quantifica le proprie richieste per un importo omnia di € 515,00.- (cinquecentoquindici/zero).

Posizione dell'operatore. Parte convenuta, con memoria depositata in data 27/06/2024, contesta integralmente le deduzioni dell'istante ritenendo le doglianze infondate in fatto e in diritto. Riferisce che l'istante, in data 06.03.2024, ha sottoscritto per l'utenza mobile n. xxxxxxxx229 l'offerta "Tim Home Connect" al costo mensile di € 36,00.- per 24 mesi, con attivazione gratuita per il primo mese dei servizi "Tim Navigazione Sicura" e "Lo Sai di Tim" e per l'utenza mobile n. xxxxxxxx698 l'offerta "5G On", al costo mensile di € 5,00.- e attivazione del servizio "Tim Navigazione Sicura". Tali servizi rientrano nella più ampia offerta del gestore messa a disposizione dell'utente che inizialmente ha potuto usufruire di alcuni dei molteplici servizi previsti da Tim senza alcun vincolo temporale. Parte istante, in data 18.03.2024, tramite l'APP TIM, ha disattivato il servizio "Tim Navigazione Sicura", attivo su entrambe le utenze mobili. Deduce Tim che alla ricezione della pec del 25/03/2024, correttamente riscontrata dal gestore, in data 27/03/2024, invitava l'istante a integrare le informazioni necessarie per consentire a Tim di evadere correttamente la richiesta. Successivamente, in data 02/04/2024, l'operatore forniva adeguato riscontro (cfr. doc. n. 5 di Tim). Precisa che l'utenza xxxxxxxx229 è tutt'ora attiva mentre quella n. xxxxxxxx698 è cessata in data 13/05/2024. Nessun costo per i contestati servizi è stato addebitato per entrambe le utenze mobili, se non l'importo di € 5,00.- per l'attivazione dell'offerta "5G

On”, come da sottoscrizione dell’utente per la sim xxxxxxxx698. Per tali ragioni, avendo la convenuta fornito all’istante, nei termini previsti, riscontro ai reclami e non essendogli stato addebitato alcun costo sui servizi contestati, chiede il rigetto della domanda che risulta infondata e pretestuosa.

Motivazioni della decisione. In via preliminare l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità di cui all’art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito riportate. Il contenzioso in esame verte in particolare sulla contestazione da parte dell’istante dell’arbitraria attivazione, sulle sue utenze mobili xxxxxxxx229 e xxxxxxxx698, dei servizi aggiuntivi “Tim Navigazione Sicura” e “Lo Sai di Tim”, dell’applicazione di condizioni contrattuali non conformi a quanto pattuito per l’utenza xxxxxxxx229, dell’attivazione non richiesta della sim xxxxxxxx698 e sulla mancata risposta ai reclami. La richiesta sub a) volta ad ottenere l’indennizzo per attivazione servizi aggiuntivi non richiesti sulle numerazioni xxxxxxxx229 e xxxxxxxx698 risulta accoglibile. La fattispecie in esame rientra nell’ambito applicativo delle c.d. “attivazione di servizi non richiesti” previste e disciplinate dall’ art. 7, comma 5, della Delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall’art. 67 quindicesimo del Codice del Consumo ai sensi dei quali l’utente/consumatore non è tenuto al pagamento di alcun servizio non richiesto e risultando la sua attivazione una pratica scorretta. Nello specifico risulta che nei contratti del 06.03.2024 parte istante ha espressamente manifestato il proprio diniego all’attivazione dei contestati servizi barrando lo spazio dedicato all’apposizione della firma (cfr. doc 2 Tim), circostanza non diversamente provata dalla convenuta. Attesa, dunque, l’illegittima attivazione dei servizi aggiuntivi da parte dell’operatore, anche se non hanno generato per l’utente alcun costo, l’istante ha diritto al riconoscimento dell’indennizzo di cui al combinato disposto degli art. 9, comma 2 (“nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l’indennizzo è applicato in misura pari a € 2,50 per ogni giorno di attivazione”) e 13, commi 1 e 5, (“il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente” e “in caso di titolarità di più utenze, l’indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l’applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”) del Regolamento sugli indennizzi. Tim è tenuta a liquidare in favore dell’istante il solo indennizzo per l’attivazione del servizio “Lo Sai di Tim”, da considerarsi in modo unitario per entrambe le linee mobili, a partire dal 27/03/2024, data di presentazione del reclamo, con cui veniva lamentata la sua arbitraria attivazione, e fino al 13/05/2024 data della cessazione del servizio unitamente alla sim xxxxxxxx698 (cfr. memoria di Tim) per un totale complessivo di € 117,50.- (centosette/cinquanta) (pari a €2,50.- x 43 giorni). Alcun indennizzo viene riconosciuto per l’attivazione, del servizio “Tim Navigazione Sicura” risultando lo stesso disattivato, a cura di parte istante, in data anteriore a quella della presentazione del reclamo (cfr. allegato istanza e memoria difensiva Tim). Le richieste formulate sub b) e c) volte ad ottenere un indennizzo per l’attivazione della sim xxxxxxxx698 non richiesta e per l’applicazione di un’offerta non conforme a quanto pattuito per la sim xxxxxxxx229 non sono meritevoli di accoglimento. Agli atti risulta che parte istante, seppur non esprimendo il consenso all’attivazione dei servizi aggiuntivi in contestazione, ha comunque sottoscritto in data 06/03/2024 il contratto per l’attivazione della sim xxxxxxxx698 manifestando così il proprio espresso ed univoco consenso all’attivazione della predetta utenza (cfr. doc. contratto del 06/03/2024 di parte istante). In merito alla richiesta di indennizzo per “l’attivazione di un’offerta non pienamente conforme a quanto pubblicizzato sulla sim xxxxxxxx229” si osserva che il contratto sottoscritto reca tutta l’informativa ed il dettaglio dell’offerta ovvero i costi del piano tariffario associato alla Tim Card prepagata nonché i costi, la durata e le caratteristiche dell’offerta “Tim Home Connect 24 mesi”. Dall’informativa riportata, inoltre, è specificato che le Tim Card, come quella in oggetto, che hanno attive le offerte con rinnovi su credito residuo, devono disporre, per rinnovarsi, di un credito sufficiente a coprire il costo del rinnovo stesso, diversamente l’offerta viene sospesa fino alla prossima ricarica (cfr. doc. contratto e scheda sintetica dell’offerta del 06/03/2024 prodotta da parte istante). Da ultimo la richiesta dell’istante sub d) volta ad ottenere l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte. Dalla documentazione agli atti risulta che all’ articolato e dettagliato reclamo di parte istante del 27/03/2024 (reclamo che integrava quello precedente del 21/03/2024), la convenuta, contravvenendo al disposto di cui all’art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, con pec del 02/04/2024, ha fornito un riscontro parziale non avendo riferito in merito alle modalità di informazione da parte di Tim delle comunicazioni per l’utenza xxxxxxxx229 che l’utente non avrebbe potuto leggere risultando la sim inserita nell’impianto dell’allarme. Alla mancata risposta al reclamo dell’operatore convenuto, entro il termine indicato nel contratto o nei 45 giorni dal ricevimento della richiesta, consegue il riconoscimento in favore di parte istante, ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, dell’importo complessivo di € 32,50.- (trentadue/cinquanta), pari a 13

giorni moltiplicati per € 2,50. Viene considerato quale dies a quo, il termine del 27/03/2024 e quale dies a quem il giorno 09/05/2024, data dell'udienza di conciliazione e occasione utile per un confronto fra le parti, detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi di Tim per la risposta al reclamo. Tutto ciò premesso e per le argomentazioni in fatto e diritto

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/05/2024, è tenuta a , per le motivazioni di cui in premessa, a) corrispondere l'importo di € 117,50 (centosette/cinquanta) a titolo di indennizzo per l'illegittima l'attivazione del servizio aggiuntivo "Lo sai di Tim" sulle linee mobili xxxxxxxx229 e xxxxxxxx698, ai sensi del combinato disposto di cui agli art. 9, comma 2 e 13, commi 1 e 5, del Regolamento sugli indennizzi, oltre agli interessi legali dalla presentazione dell'istanza al saldo; b) corrispondere l'importo di € 32,50.- (trentadue/cinquanta) per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, oltre agli interessi legali dalla presentazione dell'istanza al saldo.

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 Responsabile della Struttura
Roberta Sartor