

DELIBERA 025/2024/CRL/UD del 26/01/2024
L. Fxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/507788/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di L. Fxxx del 10/03/2022 acquisita con protocollo n. 0084538 del 10/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. Fxxx L., cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva di aver effettuato, nel mese di settembre 2019, un cambio di gestore telefonico per una linea mobile, passando da Tim (contratto passpartout con quota fissa più ricariche nel caso di consumo eccedente di internet) a Wind. Pertanto, sia a mezzo messaggio che tramite mail, l'operatore annunciava l'avvenuto passaggio che veniva perfezionato in data 9.9.19, con il cambio della sim. Verso la fine del 2019/inizio 2020, si presentavano varie problematiche di lavoro che costringevano l'utente a trascurare la propria amministrazione personale e pertanto, una volta terminato lo spostamento dell'ufficio a gennaio 2021, dalla verifica delle carte personali, l'istante si avvedeva che, a partire dalla fine del mese di dicembre 2019, la Tim aveva continuato ad addebitare sulla sua carta di credito il costo dell'abbonamento, oltre alle ricariche. Stante siffatto stato di cose l'utente, in data 6.3.21, inoltrava all'operatore giusta pec, nella quale denunciava la situazione in essere, allegando tutti gli addebiti subiti a far data dal 25.12.19, sino all'1.3.21, facendo al contempo, richiesta di ristoro e diffidando altresì, la Telecom dal continuare a procedere con gli addebiti suddetti. Ciò nonostante, gli addebiti da parte del gestore proseguivano. L'istante pertanto, in data 12.4.21, si vedeva costretto ad inoltrare nuova pec, aggiornando l'elenco degli addebiti, rinnovando l'invito a rimborsare quanto indebitamente prelevato dalla Tim ed a sollecitare l'interruzione della condotta denunciata. Restando senza riscontro alcuno le pec di cui sopra, in data 10.5.21, l'istante inoltrava ulteriore sollecito. L'utente chiedeva quindi: "si chiede la restituzione degli importi addebitati sulla mia carta di credito, come da allegato, un indennizzo per mancato riscontro alle n°3 Pec inviata a Tim".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...1) Estraneità di TIM rispetto alle doglianze avversarie. Carenza di legittimazione passiva della comparente. TIM ritiene opportuno eccepire l'inammissibilità di ogni domanda formulata ex adverso, stante la propria totale ed assoluta carenza di legittimazione passiva. Ed invero, all'esito di verifica all'interno dei propri sistemi è emerso che il n. xxxxxx non è presente nei sistemi di TIM. Nessuna responsabilità è, pertanto, imputabile a TIM in relazione all'oggetto della presente controversia. È, peraltro, la stessa parte istante, a dimostrare che la linea in questione è stata richiesta a WIND TRE, operatore con il quale è stato sottoscritto un contratto per attivazione di nuovo impianto. Non si comprende, pertanto, la ragione per la quale l'odierna comparente sia stata convenuta nel presente procedimento, risultando

evidentemente estranea ad ogni doglianza sollevata. 2 Il Corecom dovrà, pertanto, in via preliminare, dichiarare inammissibile/improcedibile l'intestato procedimento o, in subordine, provvedere alla relativa archiviazione, stante l'accertata carenza di legittimazione passiva di TIM rispetto alle richieste formulate ex adverso. In ogni caso, anche nel merito, ogni domanda dovrà essere rigettata nei confronti di TIM, in quanto infondata in fatto ed in diritto. MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 2) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti e totale assenza di allegazioni probatorie. Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. L'istante, infatti, richiede un rimborso, senza nemmeno specificare a quali voci faccia riferimento e quali siano gli addebiti contestati. Nel formulario GU14, infatti, l'istante omette completamente di descrivere i fatti, limitandosi a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data, la decorrenza, la durata e l'ammontare dei prelievi; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Il Sig. FIORIO, invero, non esibisce il contratto che assume inadempito da TIM, non allega la prova dell'avvenuto prelievo riferibile a TIM, né la copia dei conti contestati. Non viene, infatti, allegato l'estratto conto della carta di credito da quale ricavare l'effettivo prelievo delle somme contestate, la riferibilità a TIM delle operazioni e soprattutto la numerazione alla quale le stesse facciano riferimento. In termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare la prova dell'addebito di importi contestati, precisando anche le singole voci per le quali si richiede lo storno o il rimborso. 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)...3) Insussistenza dei presupposti per riconoscere rimborsi o indennizzi in favore della controparte. Fermo restando quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. Come anticipato, controparte si limita a richiedere a TIM rimborsi non quantificati, senza specificare a quali importi si riferisca. A ciò si aggiunga che la linea indicata in GU14 non risulta essere numerazione TIM. In ogni caso, la comparente ha effettuato una verifica sull'anagrafica dell'istante ed ha rilevato che la controparte era intestatario di una SIM di TIM, con numero xxxxxx, attivata a seguito della sottoscrizione della proposta siglata in data 13.7.2017 (Doc. 1). La suddetta utenza è migrata in TIM il 13/07/2017, con contestuale adesione ad offerta TIM TEN GO con servizio TIM RICARICA AUTOMATICA. L'11/09/2019 la linea è cessata per migrazione ad altro operatore e, dopo tale data, non risultano più addebiti riferibili a tale utenza. Alla luce di tale esatta ricostruzione fattuale è, dunque, pacifico come alcuna censura possa essere mossa nei confronti di TIM. La domanda di storno/rimborso formulata ex adverso è, dunque, totalmente destituita di fondamento fattuale e giuridico

e, per l'effetto, dovrà essere integralmente respinta. Al pari infondata risulta anche la richiesta volta ad ottenere la liquidazione di indennizzi. 4 Dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è, infatti, emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l'esponente società non ha in alcun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso. Nessuna delle domande di controparte risulta, pertanto, meritevole di accoglimento..”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierno istante l'avvenuto addebito sulla propria carta di credito da parte dell'operatore Tim S.p.a., di un importo pari a complessivi € 1.515,00, a far data dal 25.12.19, sino al 27.9.21, periodo in cui l'istante aveva già effettuato la migrazione ad altro operatore ed esattamente a Wind Tre, passaggio perfezionatosi precisamente in data 9.9.19. Tutti i solleciti inoltrati all'operatore al fine di denunciare la problematica de quo, rimanevano senza riscontro alcuno. Eccepisce in risposta l'operatore, la carenza di legittimazione passiva in capo a Tim S.p.a., la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti operata dall'istante, nonché la totale assenza di allegazioni probatorie. Orbene, da un'attenta analisi della documentazione prodotta dalla sola parte istante, dal momento che l'operatore ha omesso di depositare documento alcuno a sostegno delle eccezioni sollevate in risposta a quanto esposto e dedotto dal Sig. Fiorio, è possibile rinvenire tutti i reclami inoltrati dal medesimo a Tim S.p.a.. In particolare, agli atti di parte istante si rileva: - la pec del 6.3.21, nella quale vengono denunciate le seguenti circostanze: “Buonasera, da una verifica effettuata casualmente e poi via via più approfondita è risultato che sulla mia carta di credito nexi risultano addebiti TIM per ora pari a euro 1.005,00 assolutamente ingiustificati e di cui si chiede immediato rimborso oltre che la cessazione immediata, salvo esperire le azioni legali a tutela dei miei interessi. il sottoscritto aveva un profilo Tim passpartout sul numero mobile xxxxxx che a partire dal 13/09/2019 risulta soppresso per trasferimento/trasloco/portabilità su wind. la verifica odierna presso un punto vendita autorizzato TIM di Roma...ha confermato che il sottoscritto non possiede alcuna utenza mobile attiva su TIM. in attesa di un vs urgente riscontro”, - la pec del 10.5.21, nella quale si legge: “Buonasera, nonostante la mail di diffida del 6/3/2021 e del 12/4/2021, continuano gli addebiti sulla carta di credito senza nessun tolo, sia dell'abbonamento TIM PASSPARTOUT di cui ho usufruito fino a settembre 2019 sia di eventuali altri servizi/ricariche addebita da Telecom Italia-Milano: il sottoscritto infatti non ha in essere alcun contratto con telecom italia. Preso atto del grave e reiterato episodio, vi comunico di aver avviato la procedura con AGCOM per ottenere il rimborso degli addebiti oltre al risarcimento del danno considerando che la carta di credito è utilizzata per altri addebiti "lavorativi" e non sono in condizione di poterla bloccare”, - la pec del 7.6.21, del seguente tenore letterale: “Buonasera, da una verifica effettuata casualmente e poi via via più approfondita è risultato che sulla mia carta di credito nexi risultano addebiti TIM per ora pari a euro 1.005,00 assolutamente

ingiustificati e di cui si chiede immediato rimborso oltre che la cessazione immediata, salvo esperire le azioni legali a tutela dei miei interessi. il sottoscritto aveva un profilo m passpartout sul numero mobile xxxxxx che a partire dal 13/09/2019 risulta soppresso per trasferimento/trasloco/portabilità su wind. la verifica odierna presso un punto vendita autorizzato TIM di Roma ha confermato che il sottoscritto non possiede alcuna utenza mobile a va su TIM in attesa di un vs urgente riscontro”, - una seconda pec del 7.6.21, in cui viene ribadito quanto segue: “Buonasera, nonostante la mail di diffida del 6/3/2021 e del 12/4/2021, continuano gli addebiti sulla carta di credito senza nessun tolo, sia dell’abbonamento TIM PASSPARTOUT di cui ho usufruito fino a settembre 2019 sia di eventuali altri servizi/ricariche addebita da Telecom Italia-Milano: il sottoscritto infatti non ha in essere alcun contra o con telecom italia. preso atto del grave e reiterato episodio, vi comunico di aver avviato la procedura con AGCOM per ottenere il rimborso degli addebiti oltre al risarcimento del danno considerando che la carta di credito è u lizzata per altri addebiti “lavorativi” e non sono in condizione di poterla bloccare”, - una terza pec del 7.6.21, nella quale risulta trascritto quanto segue: “Buonasera, nonostante la mail di diffida del 6/3/2021, continuano gli addebiti sulla carta di credito senza nessun titolo non avendo il sottoscritto alcun contratto con telecom italia. preso atto del grave episodio reiterato, mi vedrò costretto ad adire le via legali in mancanza di rimborso entro 8 giorni dalla presente”. A fronte dei molteplici reclami prodotti dall’istante, agli atti del procedimento non è invece, possibile rinvenire alcuna risposta ad opera di Tim S.p.a., pertanto è lecita la domanda avanzata dall’istante, volta ad ottenere un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. A tale riguardo, subentra quanto prescritto dall’art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, ove è stabilito che la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: “La risposta al reclamo deve 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. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l’utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all’art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato”. Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che “meritano l’accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami” (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L’utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all’art.12 dell’allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che “L’operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00”. Pertanto, considerato che il primo reclamo è del 6.3.21 e che l’operatore non ha mai fornito risposta alcuna, l’indennizzo che lo stesso

dovrà versare all'istante sarà di € 300,00 dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Richiede inoltre parte istante il rimborso di tutti gli addebiti effettuati dalla Tim S.p.a. sulla propria carta di credito, dal 25.12.19 al 27.9.21. Eccepisce al riguardo, parte convenuta che l'istante avrebbe omesso di produrre il contratto originario, nonché l'estratto conto della carta di credito dove poter ricavare l'addebito contestato. Invero, agli atti, non solo è presente il contratto sottoscritto con Tim, dal quale peraltro, emerge chiaramente il numero di telefono mobile disconosciuto dall'operatore stesso ed infatti, il medesimo nelle proprie memorie difensive dichiara quanto segue: "All'esito di verifica all'interno dei propri sistemi è emerso che il numero non è presente nei sistemi Tim". Bensì, sono stati prodotti dall'istante tutti gli estratti conto della carta di credito al medesimo intestata, dai quali risultano tutti gli addebiti effettuati da Telecom, a far data dal 25.12.19 (gli estratti conto partono in realtà già dal 17.9.19), sino al 27.9.21. Per l'effetto, è lecita anche la domanda dell'istante volta ad ottenere il rimborso di tutti gli addebiti effettuati da Tim S.p.a. e non dovuti, dal momento che, come ammette lo stesso operatore: "l'utenza è cessata l'11.9.19 per migrazione ad altri operatore" e detti addebiti risultano essere stati effettuati quando la migrazione era già stata portata a termine. Ad ulteriore conferma di quanto sopra, interviene anche la comunicazione di Wind Tre del 9.9.19, che dichiara esattamente quanto segue: "La informiamo che le nuove SIM sono state attivate". In considerazione di quanto sopra, nonché della documentazione prodotta in atti dall'istante, l'operatore sarà tenuto a rimborsare al Sig. Fiorio l'importo complessivo di € 1.515,00, corrispondente a tutti gli addebiti effettuati da Tim S.p.a. successivamente alla migrazione ad altro operatore, perfezionatasi in data 9.9.19.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. Fxxx L. nei confronti della società Tim S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dello stesso un indennizzo complessivo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami, nonché il rimborso di complessivi € 1.515,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Si compensano le spese di procedura.

2. 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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to