

DELIBERA 083/2024/CRL/UD del 19/07/2024
S. Mxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/669989/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 19/07/2024;

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 S. Mxxx del 20/03/2024 acquisita con protocollo n. 0085024 del 20/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato quanto segue: “La signora Cxxx era titolare dell'utenza mobile 3xxxxxxxxx ricaricabile con piano tariffario mensile di € 9. Il marito, sig. Minchella, riceveva una telefonata che proponeva l'attivazione della fibra a casa. A quel punto lo stesso riferiva che non c'era copertura nella zona dove si trova l'abitazione degli stessi ma l'operatore riferiva che avrebbero fatto un tentativo con l'invio di un tecnico per la verifica. Nell'occasione riferiva che, collegata all'attivazione della Fibra c'era la possibilità di attivare una buona offerta, se qualcuno in casa avesse avuto un mobile Tim. L'istante riferiva che la moglie aveva un numero Tim. L'operatore chiedeva quale numero fosse. Nel frattempo prendeva tutti i dati per l'eventuale formalizzazione del contratto, sempre se il tecnico avesse confermato la copertura. Il tecnico si recava presso l'abitazione e constatava che non c'era copertura, pertanto, il contratto per la Fibra non si perfezionava. Improvvisamente veniva recapitata presso l'abitazione dell'istante una fattura, n. 7X04860239 del 11.10.2023 di € - 3,77 intestata al Sig. Minchella Stefano (coniuge dell'istante) con cui veniva fatturato il numero mobile della moglie (INSPIEGABILMENTE NON PIU' A LEI INTESTATO) con attivazione di una nuovo piano tariffario (Contributo 5G Power Premium), Ricarica credito 12, oltre attivazione dell'offerta, STATO ATTIVATO IL 13.09.23. Venivano poi inviate le fatture nn. 7X05571938 del 9.11.2023 di € 32,50 e 7X05835401 del 12.12.2023 di € 24,27, pagate con RID fornito dal Sig. Minchella in occasione del contratto per la linea Fissa, MAI attivato. Non appena scoperta la circostanza, immediatamente veniva contattato il servizio clienti per chiedere di ripassare a TIM ricaricabile precedentemente vigente e di rivolturare il contratto a nome della sig.ra Colavecchio ma gli riferivano che non era possibile. La Sig.ra Colavecchio inviava 2 reclami, in data 18.12.2023 e 10.2.2024 a mezzo pec, rimasti entrambi pieni di riscontro”. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: “INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE DI SERVIZI NON RICHIESTI. INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE DI PIANI TARIFFARI NON RICHIESTI. INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO. RESTITUZIONE MAGGIORI SOMME PAGATE. STORNO INTERO INSOLUTO”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha dedotto: “Le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito l'attivazione di linea e di condizioni contrattuali mai richieste né approvate. Sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni/rimborsi 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 attivo 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, nè tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno, nè provato il relativo pagamento. 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). Del resto, tale impostazione È seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali È stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Non sono, infine, allegati validi reclami. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 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. In primo luogo, si deve rilevare come alcun inadempimento possa essere imputato a TIM, per la presunta attivazione di servizi non richiesti. Infatti, diversamente da quanto affermato ex adverso, la parte istante aderiva tramite Vocal order alle condizioni di contratto per linea mobile business oggi sorprendentemente contestate (Doc.1). Si segnala che l'istante veniva espressamente identificato tramite documento di identità (Doc.2) che veniva inoltrato a TIM e, dopo tale identificazione, prestava il consenso alle modifiche tariffarie e al passaggio da consumer a business. TIM, pertanto, si limitava ad attivare servizi e linea come richiesti e ad iniziare la relativa fatturazione. L'istante, pertanto, fruiva regolarmente dei servizi attivati da TIM senza inoltrare contestazioni o reclami. Solo in data 12.3.2024 TIM riceveva dall'istante una richiesta di passaggio a Consumer della linea e di modifica della relativa anagrafica (Doc.3) che l'operatore prendeva in carico entro i termini di cui alle condizioni di contratto. Nessuna censura può essere, dunque, mossa nei confronti dell'operatore. Da tutto quanto sopra, si deduce che i conti emessi da TIM, per l'intero ciclo di fatturazione a nome dell'istante, sono legittimi ed integralmente dovuti. Sulla scorta delle ragioni argomentate e documentate, pertanto, i conti oggi genericamente contestati dal Sig. Minchella Stefano, dovranno restare ad integrale carico dello stesso e, dunque, non potranno formare oggetto di storno nè di rimborso. L'istante

dovrà, dunque, saldare integralmente gli insoluti a sistema maturati sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, ad oggi ammontanti ad €135.83 portati dai conti dal 5/23 all'2/24. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. In primo luogo, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata È emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto, applicando sole le condizioni approvate dall'istante. Pertanto, l'esponente società non ha in alcun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione, ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti ex adverso. A ciò si aggiunga che, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dalla controparte. L'assenza di prova dell'invio di reclami idonei e tempestivi dovrebbe condurre, comunque, il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo È precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non È possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente viene dichiarata l'inammissibilità, per difetto di legittimazione, delle domande formulate e riferibili alla Sig.ra Colavecchio che non ha partecipato al presente procedimento e che non ha fornito, in questa sede, prova della precedente titolarità della numerazione oggetto di istanza. Quanto alle domande formulate e riferibili al Sig. Minchella, in atti è presente un valido, e non contestato, vocal order, con il quale l'istante, marito della Sig.ra Colavecchio, conferma il documento di riconoscimento fornito, la titolarità del numero mobile, la domiciliazione bancaria ed i costi mensili, anche questi regolarmente accettati. Mentre alcun riferimento viene fatto dal Sig. Minchella in quella registrazione all'attivazione di una linea fissa, alla condizione che il passaggio al profilo business fosse subordinato all'attivazione della linea fissa, nonché alle altre circostanze dedotte nel reclamo della coniuge dell'istante, Sig.ra Colavecchio. Non solo. Le fatture sono tutte intestate al sig. Minchella e non è stata fornita la prova di una precedente diversa intestazione che, comunque, visto il rapporto di coniugio

intercorrente, non avrebbe avuto, in questa sede, la conseguenza attesa in difetto di un disconoscimento in altra opportuna sede. Anche la cessazione del numero a favore della Sig.ra Colavecchio del 12.3.2024, regolarmente lavorata da TIM, fa sì che alcun inadempimento possa essere imputato al gestore in merito ai rapporti contrattuali intercorsi con l'istante Minchella ed aventi ad oggetto la numerazione mobile 377xxxx679. Alla luce di quanto premesso, pertanto, la domanda viene integralmente rigettata non rilevandosi fattispecie indennizzabili

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. S. Mxxx nei confronti di TIM S.p.A..
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.

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini