DELIBERA N. 7/DEF

G.F. XXX XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/745845/2025)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 4/07/2025;

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, de 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom"* e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14 – 21 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di G.F. XXX XXX del 08/04/2025 acquisita con protocollo n. 0091470 del 08/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta: attivazione di servizi non richiesti; disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori; mancata risposta ai reclami. L'utente afferma: 1) di avere effettuato il recesso dal contratto nel febbraio 2024; 2) di avere ricevuto successivamente diverse fatture da Tim; 3) che alcune, secondo quanto riferito da un operatore di call center, sono relative a un contratto sottoscritto nel dicembre 2023, che l'utente invece non ricorda di aver mai stipulato; 4) Di aver altresì appreso che sussistono ulteriori contratti, con diversi codici cliente, intestati all'istante; 5) Di aver inviato, il 28.11.24, missiva di accesso agli atti al fine di visionare i suddetti contratti e la relativa documentazione; 6) di aver poi inviato numerosi reclami sia telefonici che scritti; 7) che la richiesta di accesso agli atti e i reclami scritti sono rimasti privi di riscontro. Alla luce di quanto precede, chiede: 1) Immediata disattivazione del contratto (C. Cliente n. 099324089XXX) e di tutti gli ulteriori contratti intestati all'istante;2) Storno dell'intera posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione ed eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a cura e spese del gestore; 3) Indennizzo di euro 4.550,00 (euro 5,00 x 455gg) x 2 in quanto utenza business, per attivazione di servizi non richiesti; 4) Indennizzo di euro 4.550,00 (euro 5,00 x 455 gg) x 2 in quanto utenza business, per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori; 5) Indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta ai reclami; 6) Indennizzo di euro 1.000,00 per pratica commerciale scorretta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepisce preliminarmente la genericità dell'istanza in quanto, a suo dire, si contesta l'attivazione di servizi non richiesti senza indicare quali essi siano. Per quanto concerne il contratto n. 099324089XXX, asserisce (allegandolo):

1) Che esso è stato formalmente in essere tanto che l'istante, con GU14/681527/2024 definito con Determina Corecom n. 9 /2024, ha reclamato, per quel contratto, il malfunzionamento del servizio internet e la mancata risposta ai reclami. Il contratto ("TIM Comunica", n. 099324089XXX) è stato stipulato il 13.6.23;

2) Per la fatturazione proseguita successivamente alla richiesta di cessazione/migrazione delle utenze: la pec di Febbraio 2024 inviata dall'istante per la cessazione del contratto è stata riscontrata in data 25.03.2024; con quest'ultima si comunicava l'impossibilità di provvedervi in quanto la documentazione era incompleta, e si invitava l'utente ad inviare nuova comunicazione con indicazione precisa di tutte le utenze da cessare. A seguito della suddetta comunicazione, l'istante inviava documentazione completa solo in data 24.11.2024 e il contratto veniva cessato;

3) A seguito della cessazione è proseguita la fatturazione relativamente al piano di rateizzazione per l'acquisto dei prodotti relativi alla Tim Unica, prodotti non restituibili in quanto acquistati in forma rateizzata e ad esclusiva funzionalità del contratto. L'istante ha depositato una bolla di consegna prodotto che però si riferisce esclusivamente alla FWA e non ai prodotti della Tim Unica;

4) è presente alla data 22.05.2025 uno scoperto pari ad € 3011,92.

Nelle sue controdeduzioni, parte istante mette in evidenza alcuni elementi decisivi ai fini della decisione:

1) il riscontro del gestore del 25.03.2024 non è stato ricevuto dall'istante, e infatti il primo non ha prodotto la relativa notifica;

2) gli operatori del servizio clienti, contattati da febbraio 2024 in poi, hanno sempre omesso di segnalare la necessità d'integrazione dell'istanza di recesso, provvedendo a ciò solo nel mese di novembre 2024;

3) avendo ricevuto l'informazione soltanto a novembre 2024, per la prima volta, l'utente ha provveduto a integrare la richiesta.

Per quanto attiene la fatturazione relativa al piano di rateizzazione per l'acquisto di prodotti relativi alla TIM Unica, parte istante evidenzia di non aver mai ricevuto ulteriori prodotti ed apparati TIM oltre a quelli restituiti con la spedizione del 02.04.2024 (ricevuta allegata in atti).

3. Motivazione della decisione

Il sottoscritto rup ha convocato l'udienza di discussione per tentare di arrivare a un accordo, ma ciò si è rivelato impossibile. Tuttavia, nel corso dell'udienza, si è proceduto a verificare l'importo dovuto dall'istante che è stato determinato in € 900,00 con il consenso delle parti sulla cifra. Inoltre, si è appurato che è dovuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo in quanto non è provato, a causa del mezzo utilizzato, che il riscontro sia stato ricevuto dall'utente. Lo stesso è avvenuto per la richiesta d'integrazione inviata da Tim in occasione della missiva di cessazione del contratto. L'udienza si sarebbe potuta concludere con un accordo, ma la rappresentante dell'operatore ha affermato di essere vincolata al diniego ricevuto dall'amministrazione di Tim, ciò nonostante l'evidenza. In sostanza, il presunto debito di euro 3011,92 è stato calcolato dall'operatore non tenendo conto della richiesta di cessazione del contratto inviata dall'istante alla quale TIM non ha dato corso in assenza di valido motivo. L'utente è perciò tenuto a corrispondere a Tim la somma di € 900,00, relativa ai prodotti forniti a corredo del contratto stipulato accettati sottoscrivendo il contratto stesso, nel quale si fa riferimento alla presa visione e all'accettazione di quanto riportato nelle cc.gg.d'a. e negli allegati dove viene appunto riportata la fornitura di detti prodotti. Per quanto concerne le altre richieste d'indennizzo, l'unica che può essere presa in considerazione e accolta è quella concernente la mancata risposta al reclamo, fornito sì ma non con le modalità atte ad attestare l'avvenuta ricezione. Dovrebbe perciò essere corrisposta all'utente, ai sensi dell'Articolo 12 (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami), commi 1 e 2, la somma di € 300,00, che tuttavia va posta a compensazione di parte dell'acclarato debito di € 900,00 dovuto dall'istante all'operatore.

Ne deriva che la presente controversia può essere decisa ordinando:

1) alla Tim: a) lo storno, dal debito complessivo di € 3011,92, della somma di € 2111,92; b) la corresponsione alla G.F. XXX XXX della somma di € 300,00, quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;

2) alla G.F. XXX XXX il pagamento alla convenuta TIM della somma di € 600,00 risultante dalla detrazione della somma di € 300,00 (indennizzo per mancata risposta ai reclami) dal dovuto di € 900,00, con le modalità che saranno comunicate dall'Operatore alla società istante.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza proposta da G.F. XXX XXX;

1) da parte della TIM, lo storno, dal debito complessivo di € 3011,92, della somma di € 2111,92, e la corresponsione alla G.F. XXX XXX della somma di € 300,00, quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;

2) da parte della G.F. XXX XXX, il pagamento alla convenuta TIM della somma di € 600,00 risultante dalla detrazione della somma di € 300,00 (indennizzo per mancata risposta ai reclami) dal dovuto di € 900,00, con le modalità che saranno comunicate dall'Operatore alla società istante.

2. La società Tim è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica, della medesima.

3. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 4 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino