

DELIBERA N. 149/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) (GU14/616201/2023

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 settembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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 Comitato Regionale 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 della società XXX, del 22/06/2023 acquisita con protocollo n. 0167610 del 22/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business*, con l’operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, TIM disconosceva l’attivazione di due contratti avvenuta senza il suo consenso, come da *vocal ordering* in atti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di giugno del 2021 chiedeva ad una agenzia TIM “*di riattivare una vecchia linea telefonica intestata alla XXX 05563xxxx, dato che era oggetto di reclamo per fatture anomale con telefonate in altre nazioni Romania, Bulgaria ed Albania*”.
- Aveva concordato il solo ripristino della linea tradizionale.
- Il 18 agosto 2021 si presentavano dei tecnici TIM per l’attivazione “*di linea fibra professional dati*”. L’agente TIM, interpellato per un chiarimento, “*referì che si trattava di una attivazione per poi trasferire sopra la vecchia numerazione richiesta il 05563xxxx e di fare procedere il tecnico con l’attivazione*”. Non convinto della risposta dell’agente, contattava direttamente “*TIM che non confermava quanto riferito dall’[agente] ed affermava che tale operazione era impossibile da fare perché l’attivazione richiesta ed attivata era una FIBRA PROFESSIONAL DATI e non una linea telefonica tradizionale e quindi non poteva essere associata a numeri telefonici voce*”.
- Il *call center* di TIM lo rassicurava che tutto sarebbe stato risolto.
- “*invia[va] immediatamente una PEC di recesso della linea attivata n. 0551303xxxx*” (fibra professional).
- Tuttavia la questione non era stata risolta perché riceveva “*due sim dati con numerazione 333244xxxx e 333244xxxx collegate al contratto richiesto dalla*

[agenzia TIM]. Il [legale rappresentante] invia[va] una nuova PEC di richiesta immediata di recesso delle due Sim dati”.

- Constatava il prosieguo della fatturazione, ma l’agente lo rassicurava che avrebbe sistemato le cose, finché *“in data 05. 12.2022 (...) chiama[va] il 191 per sapere del recesso della linea e per sapere l’importo dovuto era stato annullato. L’incaricato della TIM (...) riferi[va] che la linea [era] ancora attiva”.* Veniva quindi a conoscenza che l’agente TIM, a cui si era rivolto, aveva *“richiesto l’attivazione di un contratto di 24 mesi e che l’importo dovuto (...) [era] pari ad € 3.648,78”.*
- Nel mese di maggio del 2022 veniva contattato da un’agenzia di recupero del credito incaricata dall’operatore TIM in ragione di un presunto insoluto.
- Non aveva ricevuto, tuttavia, alcun avviso di pagamento da parte di TIM.
- *“Parlando telefonicamente con il personale del recupero crediti, [il legale rappresentante della associazione istante] appurav[a] che questi avvisi di pagamento, intestati alla (...) associazione "XXX", (...) sarebbero dovuti arrivare presso la [propria] residenza. Non avendo quindi ricevuto nulla in merito, chiedev[a] all’operatore di mandar[e] tutto tramite email”.*
- In data 27 maggio 2022, inviava al recupero dei crediti e a TIM con PEC con richiesta di copia dei contratti, a seguito di contatto telefonico con recupero crediti.
- Pervenivano *“documenti ricevuti dalla società del recupero crediti”;*
- *“notav[a] che il contratto era intestato sì alla (...) associazione ma con residenza diversa ovvero a xxx in Via xxx. Al contempo (...) arrivavano altre email direttamente da Telecom Italia riguardanti sempre avvisi di pagamento sempre di un altro contratto intestato alla (...) associazione e anche esso con stesso indirizzo sbagliato ovvero xxx in Via xxx.”*
- Chiedeva consigli all’operatore del call center e *“lo stesso [lo] consigliava di sporgere denuncia”*, in quanto vittima di una truffa.
- Il 1° giugno 2022 sporgeva Denuncia-querela presso la Stazione dei Carabinieri di xxx, dichiarando le circostanze sopra richiamate e disconoscendo formalmente *“i contratti nr. 081060xxxx e nr. 09951060xxxx aperti senza il [proprio] consenso con la compagnia telefonica Telecom Italia”.*
- In data 19 dicembre 2022 effettuava una ulteriore denuncia nei confronti della agenzia che per conto di TIM aveva mediato l’attivazione del contratto richiesto per poter permettere il ripristino della propria numerazione storica (n. 055 63xxxx). In tale querela disconosceva il contratto relativo alla numerazione n. 0551303xxxx (*fibra professional*) e ai numeri mobili 333 244xxxx e 333 244xxxx, descrivendo le vicende sopra richiamate.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5.000.00”:*

- i) *“Annullare importo da pagare”.*

In data 21 giugno 2023 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.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva dell'11 settembre 2023, ha preliminarmente richiamato, in merito all'utenza interessata del procedimento: *“Utenze mobili non indicate- cessate utenza fissa 0551303xxxx- cessata”*.

La società TIM ha eccepito i seguenti *“motivi di inammissibilità”*:

- *“inammissibilità delle domande che comportino un accertamento devoluto alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. L'odierno istante lamenta di aver subito una truffa e, per l'effetto, contesta l'esistenza di una responsabilità imputabile all'operatore che dovrebbe essere, per l'effetto, condannato al pagamento di indennizzi. In sostanza, la XXX chiede all'intestato Corecom una pronuncia sulla validità ed efficacia del contratto e sul conseguente annullamento dello stesso. Ebbene, una domanda così formulata prevede e richiede un preliminare accertamento di merito avente ad oggetto l'esistenza o meno del vincolo contrattuale e la sua eventuale validità. Va da sé che tale accertamento presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione del contratto e dell'elemento soggettivo dello stesso; accertamento che, considerando il tenore letterale dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non è evidentemente di competenza del Corecom. Un simile apprezzamento, invero, richiederebbe all'Ufficio l'analisi approfondita ed una ricostruzione della volontà delle parti, secondo ciò che È stato convenuto all'epoca della sottoscrizione del contratto che, di fatto, È preclusa all'organismo, proprio in ragione della procedura prevista dalla succitata delibera (che come noto prevede un'istruttoria sommaria ed un potere decisorio limitato e contenuto). In tal senso si veda la Delibera Agcom n. 51/10/CIR”*.
- *“Inammissibilità della richiesta pecuniaria svolta nei confronti di TIM. Comunque, inammissibilità delle domande volte a formulare domande risarcitorie Sempre in via preliminare, si ritiene opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima che – quantificata in oltre € 5000– risulta comunque svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS (“L'Organo Collegiale con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno=). A tutto concedere, come da giurisprudenza costante anche dell'Ag.com,*

la richiesta avversaria –potrebbe essere ricondotta nell’alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell’operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell’articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall’Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto

Inoltre l’operatore TIM ha ritenuto opportuno, “[f]ermo quanto dedotto in maniera assorbente al punto che precede si deve, in ogni caso, rilevare l’infondatezza, anche nel merito, della domanda avversaria”. Sul punto ha, quindi, evidenziato quanto segue:

- *“Da controlli a sistema è emerso che l’istante siglava con TIM una proposta per fisso dell’8.6.2021 all’esito della quale TIM attivava linea n. 0551303xxxx con servizio FIBRA PROFESSIONAL FAST 200 BMG IMEGA ROUTER BASIC EVDSL 8 IP BASE RATEIZZAZIONE, presso l’indirizzo di VIA xxx (Doc.1)”.*
- *“In aggiunta l’istante attivava CONTRATTO N° 88801231xxxx per due SIM N. 333244xxxx e N. 333244xxxx, a seguito di VO n. 213xxxx (Doc.2). I contratti depositati dall’operatore, dunque, sono stati regolarmente sottoscritti dalla controparte e risultano completi di tutti i dati necessari a dare corso ad una regolare attivazione di linee telefoniche”.*
- *“Tim, pertanto, sulla scorta di un regolare contratto, ha reso operativo il piano e iniziato il relativo ciclo di fatturazione, con addebito di canoni per servizi richiesti e fruiti dalla controparte”.*
- *“Pertanto, alcuna censura può essere mossa al comportamento di TIM che, si deve ribadire, è limitata ad applicare un contratto formalmente valido, efficace e, comunque, apparentemente riferibile alla controparte; contratto che, eventualmente, solo una pronuncia del giudice di merito, resa nella opportuna sede civile, potrà dichiarare invalido e, dunque, inefficace tra le parti”.*
- *“Da quanto sopra consegue che, in mancanza di un provvedimento in tal senso che riconosca l’apocrieficità della firma apposta sul contratto siglato dall’istante o, comunque, i presupposti di un eventuale vizio di volontà, ogni richiesta di controparte, appare in questa sede, infondata o, comunque, non documentata. Nel caso di specie È, infatti, evidente l’assenza di alcuna responsabilità in capo alla comparsa, la quale ha fornito la prova per tabulas della diligenza del proprio operato, giustificato appunto dalla ricezione di un contratto che - almeno apparentemente- la legittimava all’attivazione della linea fissa, delle due SIM e dei servizi ad essa connessi”.*

Inoltre l’operatore ha aggiunto *“che, pur non sussistendone i presupposti e in assenza di appositi reclami, TIM ha comunque cessato le utenze, non appena ricevuta l’istanza introduttiva del presente procedimento, interrompendo il relativo ciclo di fatturazione”.*

La società convenuta ha dedotto che *“[l]a domanda di storno/rimborso è, dunque, infondata e l’istante, pertanto, dovrà restare obbligato al saldo delle fatture insolute relative alla linea fissa 0551303xxxx e al contratto n. 88801231xxxx, pari ad € 2833,32,*

portate dal conto compreso tra il 5/21 e il 3/23 e a quelle riferibili alla linea fissa n. 05563xxxx ammontante ad € 1240,81”.

L’operatore ha, altresì, evidenziato quanto segue:

“Al pari priva di fondamento risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come l’operatore abbia tenuto un comportamento diligente e corretto attenendosi esclusivamente all’ordine di attivazione formulato dall’istante. Pertanto, l’esponente società non ha, in alcun modo, determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo richiesto ex adverso. Peraltro, come già segnalato, non vi è comunque prova in atti dell’invio da parte dell’istante di reclami o contestazioni specifiche e tempestive, idonee a porre TIM in condizioni di operare le verifiche del caso. L’assenza di prova dell’invio di reclami tempestivi dovrebbe, in ogni caso, condurre il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, anche 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 citato, quindi, non È possibile riconoscere alcun indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, quando non sia affatto 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”.

L’operatore TIM ha concluso che “[n]essuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta” e ha insistito nella richiesta di “respingere l’avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento l’eccezione di TIM circa la “richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura esclusivamente risarcitoria della medesima” e alla quantificazione degli indennizzi specificata dall’utente per un totale di euro 5.000.00, si rileva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta naturalmente salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria Ordinaria per l’eventuale maggior danno.

Pertanto, in un'ottica di *favor utentis*, la richiesta pecuniaria dell'istante e la domanda *sub i*) volta ad “[a]nnullare importo da pagare”, nonostante la genericità della stessa, sarà intrepresa applicando un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa e ricondotta all'oggetto della presente disamina.

La medesima domanda sarà valutata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore in relazione ai “*Disservizi segnalati*” sull'utenza n. 055 1303xxxx, ossia sull'attivazione del servizio fibra non richiesto in luogo del ripristino della vecchia numerazione e la conseguente fatturazione non riconosciuta.

Sui servizi di telefonia fissa e mobile non richiesti collegati al contratto sconosciuto per cambio di tecnologia fibra

Parte istante, che aveva chiesto il mero ripristino di un'utenza fissa n. 055 63xxxx, lamenta l'attivazione del servizio fibra e di un'utenza fissa non richiesta n. 055 1303xxxx e di due utenze mobili collegate (n. 333 244xxxx e n. 333 244xxxx), anch'esse non richieste.

Di contro, il gestore ha sostenuto la correttezza del proprio operatore e allegato il *Verbal Ordering* attestante la volontà dell'istante.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In via generale, si osserva che gli obblighi informativi previsti dall'articolo 98-*quater decies* del Codice delle Comunicazioni elettroniche sono volti essenzialmente a garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli.

Tali principi devono trovare puntuale applicazione anche nel corso dello svolgimento delle trattative finalizzate alla conclusione del contratto tra operatore e utente e, in particolare, quando l'adesione è formalizzata dall'utente tramite la tecnica a distanza (*verbal order o via web*). Fra tali informazioni devono essere ricomprese anche le informazioni tecniche ed economiche inerenti alla descrizione dell'offerta contrattuale comunicate all'utente dall'operatore nella fase precontrattuale devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando, in particolare, i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali, così da garantire all'utente la fruizione del servizio nelle modalità e alle condizioni economiche prospettate durante la fase di acquisizione del consenso.

Nel caso di specie, occorre richiamare che parte istante ha lamentato il cambio tecnologico a FIBRA e l'attivazione di un contratto non corrispondente alle proprie necessità, concordate preventivamente con l'agente commerciale TIM, il quale, tuttavia, disponeva l'attivazione di un contratto totalmente diverso da quanto richiesto e tempestivamente disdettato dall'utente, nonché sconosciuto mediante denuncia/querela effettuata presso l'Autorità competente.

Innanzitutto occorre prendere in esame il *vocal ordering* depositato

dall'operatore.

Con riferimento alle condizioni contrattuali prospettate dell'operatore, emerge, dall'ascolto della fonoregistrazione, che il referente di TIM non dà esplicitamente atto, con eventuali informative collegate alla tempistica, che ci sarà trasformazione successiva verso la tecnologia fibra (minuto 1:49).

Sul punto si richiama che “*Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*”, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Inoltre si evidenzia che l'utente prestava il proprio assenso alla riattivazione della linea ISDN con il pacchetto “*Tutto*” comprendente collegamento internet illimitato e chiamate illimitate, più due SIM dati ad un costo complessivo di euro 80,00 euro al mese, senza alcun riferimento all'attivazione di un servizio in tecnologia fibra.

In relazione, inoltre, alle utenze dati, seppur menzionate *incidenter tantum* dal referente TIM, occorre evidenziare che, atteso il disconoscimento formale dell'istante, non risulta agli atti del procedimento che esse siano state effettivamente consegnate all'utente e utilizzate dallo stesso.

Pertanto non può dirsi che sia stato acquisito il consenso informato dell'utente su tutte le informazioni economiche e tecniche riguardanti l'attivazione di un piano tariffario in tecnologia fibra e sulle connesse utenze mobili comprese nel pacchetto.

Dal fascicolo istruttorio, in particolare, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura in relazione alle utenze contestate.

Inoltre si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi

Ne consegue pertanto che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti; deve ritenersi non provata l'attivazione dei servizi di cui ai numeri e i codici clienti *de quibus*.

Quindi, in accoglimento della doglianza, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso di tutti gli importi addebitati in relazione in relazione ai:

- servizi in tecnologia fibra di cui al “*contratto n. 88801231xxxx*”, come indicato da TIM in memoria, per l’utenza n. 055 1303xxxx
- servizi di telefonia mobile di cui “*CONTRATTO N° 88801231xxxx*”, come indicato da TIM in memoria, per i numeri 333 244xxxx e 333 244xxxx.

L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può essere riconosciuto all’istante alcun indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell’art. 9 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che, nel caso di specie, trova applicazione la preclusione di cui all’art. 13, comma 1, del citato regolamento secondo cui “*il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente*”.

Nel caso di specie, si osserva che non risulta agli atti la prova che l’istante abbia inviato reclami (ad oggetto i numeri e servizi cui è rivolta la contestazione) all’operatore in costanza di disservizio. Infatti si deve evidenziare che i reclami asseritamente inviati dall’istante al gestore, non risultano depositati in atti. Inoltre, a nulla vale la dichiarazione dell’utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla XXX nei confronti dell’operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in relazione ai:
 - servizi in tecnologia fibra di cui al “*contratto n. 88801231xxxx*”, come indicato da TIM in memoria, per l’utenza n. 055 1303xxxx
 - servizi di telefonia mobile di cui “*CONTRATTO N° 88801231xxxx*”, come indicato da TIM in memoria, per i numeri 333 244xxxx e 333 244xxxx.



Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 24 settembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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