



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/620696/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx Cxxx
Axxx Axxx dxxx Cxxx F. - TIM SpA (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 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 della società Txxx Cxxx Axxx Axxx dxxx Cxxx F., del 14/07/2023 acquisita con protocollo n. 0188718 del 14/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Società istante assume di essere titolare dell’utenza 0xxxxxxx di tipo affari con abbonamento “TIM BUSINESS”, già attiva con Operatore TIM. Stando alla ricostruzione fornita dell’utente, a seguito di molteplici disservizi di malfunzionamento che interessavano la linea internet e che non venivano tempestivamente risolti dal Gestore, la società istante si vedeva costretta a formalizzare recesso di tutte le numerazioni a mezzo PEC

del 6.09.2022. Inoltre, in occasione dei molteplici contatti al Servizio Clienti, l'istante veniva a conoscenza di essere titolare di otto SIM mobili mai richieste. A fronte di ciò, la TIM continuava ad emettere fatturazioni successive a recesso. Alla luce di quanto sopra, attesa l'esclusiva responsabilità della TIM, la società istante richiedeva: Storno dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; ii. indennizzo per il malfunzionamento subito per euro 600.00; iii. il rimborso delle fatture con riferimento alla numerazioni mobili pagate e non richieste; iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami per Euro 300.00.

Si costituiva con memoria di parte del 2.10.2023 il Gestore, il quale in via preliminare eccepiva l'inammissibilità dell'istanza, in quanto le avverse deduzioni e richieste di controparte risultavano formulate in modo generico, infondate nel merito e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Sempre nel merito, l'Operatore rilevava come la linea 0xxxxxxx non fosse mai stata interessata da disservizi imputabili a TIM, fino alla richiesta di cessazione e che, a fronte delle doglianze di controparte, non fossero nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. L'istante, infatti, non documentava l'invio di alcuna segnalazione. Stando alla ricostruzione dei fatti fornita dall'Operatore, la linea de qua risultava cessata entro i termini di cui alle condizioni di contratto; a tal fine con precipuo riferimento alle otto linee precisava che: "i. n. 0xxxxxxx attivata il 03/03/2022 cessava il 26/02/2023; ii. n. 0xxxxxxx attivata il 19/05/2022 cessava per portabilità il 30/03/2023; iii. n. 0xxxxxxx attivata il 11/03/2022 cessava il 18/01/2023 per passaggi ad OLO; iv. n. 0xxxxxxx attivata il 11/03/2022 cessava il 15/02/2023 per portabilità; v. n. 0xxxxxxx attivata il 16/03/2022 cessava il 29/01/2023 per portabilità; vi. n. 0xxxxxxx attivata il 10/03/2022 cessava il 18/01/2023 per portabilità; vii. n. 0xxxxxxx attivata il 28/03/2022 cessava il 16/05/2023 per portabilità". Per tali motivazioni, il Gestore insisteva in quanto i conti emessi per le utenze indicate, fino alla chiusura dei singoli cicli di fatturazione, erano corretti e legittimi e, come tali, imputabili ad integrale carico di parte istante. Relativamente alla contestata mancanza di una richiesta di attivazione delle otto SIM mobili l'Operatore precisava quanto segue: "(...) a nome dell'istante è presente una proposta sottoscritta dalla controparte il 25.02.22, per l'attivazione di 8 SIM e diversi apparati, consegnati nelle mani della controparte, come si evince dalla visione del contratto allegato alla presente memoria (cfr. Doc.1). La fatturazione delle utenze mobili, dei piani e dei relativi apparati risulta, dunque, attivata legittimamente da aprile 2022, a seguito di sottoscrizione di apposito contratto, ad oggi mai contestato dalla controparte. A riprova della legittimità della attivazione si segnala, peraltro, che la Cxxx allega nel fascicolo del procedimento una missiva di disdetta del contratto mobile attivo in TIM, datata 6.9.2022, con la quale comunica la volontà di cessare le 8 SIM, senza tuttavia mai contestarne la relativa attivazione". In conclusione, TIM rileva che la posizione amministrativa dell'istante comporta un debito complessivo di euro 3.285,29 interamente dovuta. Premesso quanto sopra, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande di parte istante in quanto infondate nel merito.

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare solo parziale accoglimento per i motivi di seguito specificati. i. La domanda di storno degli insoluti successivi al recesso del 6.09.2022 è fondata, ma limitatamente agli importi fatturati, successivamente alla risoluzione del rapporto, per canoni e servizi di cui alle 8 SIM mobili intestate all'utente; ed infatti, la pec allegata dall'istante formalizza una disdetta con esclusivo riferimento "a tutte le linee mobili intestate alla mia azienda". In materia, come più volte evidenziato dall'Autorità, per recesso anticipato si intende la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che "La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo" (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124). Il successivo punto 10 dispone che "L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni" e infine il punto 11 prevede che "L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso". La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13

prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso debbano essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. Nel caso di specie, pertanto, l’utente ha esercitato il proprio legittimo diritto di recesso dalle utenze mobili, a fronte del quale l’operatore non ha dato seguito alla chiusura contrattuale nel tempo massimo previsto di 30 giorni. Ed infatti, come ammesso dallo stesso operatore le 8 SIM mobili non venivano cessate entro il 6.10.2022, bensì solo a seguito di portabilità delle numerazioni avvenute nei successivi mesi di gennaio, febbraio, marzo e maggio 2023. Si rileva sul punto che, per consolidato orientamento dell’Autorità la tardiva lavorazione della disdetta comporta l’illegittimità della fatturazione emessa per i periodi successivi al termine legislativamente previsto di 30 gg. per recepire il recesso. Stante le suesposte motivazioni, si dispone conseguentemente lo storno parziale dell’insoluto limitatamente ai canoni ed ai servizi afferenti le otto numerazioni SIM fatturate dall’Operatore successivamente alla data del 6.10.2022 ii. Con riferimento alla richiesta di condanna del Gestore al pagamento di indennizzo per malfunzionamento, si rileva che la domanda non può essere accolta per mancanza di contestazioni e per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell’ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell’utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l’arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l’oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata non viene indicato, limitandosi l’utente a lamentare che: “Da fine 2022 abbiamo iniziato a segnalare lunghe assenze di connessione dati con gravissimi disagi lavorativi”. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l’insufficiente esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell’alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all’art. 6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, avendoli l’utente genericamente richiamati entrambi. Sul punto, giova altresì rilevare la completa assenza di reclami scritti di contestazione per il lamentato disservizio di malfunzionamento, stante anche quanto previsto dall’art. 14 Del. indennizzi citata (esclusione degli indennizzi) a mente del quale: “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”. Infatti, non risultano versati in atti reclami o aperture di ticket di guasto, mentre l’unica missiva PEC presente è quella riferibile alla richiesta di recesso delle linee mobili. A tal proposito, si ribadisce che, l’assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio, essendosi peraltro già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che “...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall’utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l’asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell’operatore ad intervenire sul guasto” e ancora nella medesima pronuncia si legge “Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell’utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l’operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l’eventuale impossibilità della prestazione; l’utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo” (DL/184/15/CRL). In conclusione, tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste di indennizzo per malfunzionamento dell’utente non meritevoli di accoglimento. iii. Sull’attivazione di servizi non richiesti la domanda di indennizzo non risulta fondata. In materia, giova preliminarmente evidenziare che, in caso di contestazione dell’utente circa l’indebita attivazione di servizi, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012 – Corecom Sicilia Determina n° 30/2020). Nel caso di specie, in sede istruttoria, l’operatore ha fornito prova di aver ricevuto regolare PDA del 25.02.2022 – sottoscritta dal legale rappresentante della società agricola Tenuta Casciani – la quale, tra le altre, prevedeva espressamente l’attivazione di 8 SIM con tariffazione “TIM Unica Business Deluxe”. Si ritiene pertanto che l’Operatore, a fronte della richiesta di attivazione

contenente le citate richieste tariffarie, abbia legittimamente attivato il profilo in esame, ritenendolo regolare. Conseguentemente, effettuate le verifiche istruttorie del caso, si rileva che nel ritenere regolari e dovute le fatturazioni del Gestore sulle linee mobili – almeno fino alla richiesta di recesso – si osserva che non sussistono i presupposti per riconoscere in favore dell’utente il rimborso dei canoni per le otto SIM. Ad abundantiam si rileva comunque come sia inammissibile la domanda di restituzione di somme illegittimamente prelevate, senza tuttavia dimostrare gli esborsi effettuati, non avendo l’utente prodotto alcun documento atto a supportare e superare la generica rappresentazione del fatto. iv. In ultimo, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda non è fondata, atteso che l’utente non ha prodotto nel corso del procedimento alcun reclamo scritto o altra forma di contestazione tracciabile. Per tali carenze istruttorie, non può dunque essere accolta la richiesta di indennizzo prevista dall’art. 12 comma 1 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 14/07/2023, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell’utente, provvedendo allo storno delle fatture emesse successivamente al 6.10.2022, con esclusivo riferimento a canoni e servizi per le linee mobili attivate con profilo tariffario “TIM Unica Business Deluxe”.

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
Roberto Rizzi

f.to