



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/659841/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx
Rxxx SRL - TIM SpA (Telecom Italia, 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 Pxxx Rxxx SRL, del 31/01/2024 acquisita con protocollo n. 0030456 del 31/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha lamentato nei confronti del gestore: " Il Sig. Pxxx Sxxx n.q. di leg. rapp.te p.t. della Pxxx Rxxx SRL, a seguito della visita di un agente con codice TIM: BA01002400.030Codice agenzia: MSBP002400- (Cfr. CGT, pag. 7), in data 12/05/22 aderiva alla proposta di attivazione dell'offerta commerciale PREMIUM BUSINESS XDSL" + Router Tim rateizzato x 48 mesi, (contratto n. 099521701513). L'agente in data 6/5/22, gli aveva proposto l'adesione al contributo "Voucher connettività" per le imprese come commercializzato sul sito:<https://timbusiness.tim.it/fisso/offerte-adsl-telefono/voucherbonus-governativo>. Le condizioni economiche previste nel profilo commerciale scelto erano: €. 29,90 mensili con bonus domiciliazione di €. 5,00, quindi €. 24,90 mensili, (all. 3) + voucher. Veniva invece attivato e fatturato un contratto con tariffa piena, completamente differente, (Premium Business XDSL 200 Mega" con servizi mai richiesti nè previsti da profilo commerciale, come l'"Assistente Personale". Venivano poi fatturati i costi di 2 linee mobili non richieste e comunque MAI ricevute dall'utente (cfr. fatture) con profilo commerciale "TIM DELUXE SOLO RICARICABILE", con servizi accessori: Tim Safe Mobile e Data Space One Start: L'importo delle sim era illegittimamente fatturato in quanto l'operatore non inviava mai le sim come da reclami scritti, già al ricevimento della I fattura, tramite l'agente E. Gxxx, suo referente contrattuale, con mail del 5 agosto 2022;del 12 agosto 2022; e dell' 11 ottobre 2022, inevasi. Sono stati attivati quindi profili tariffari non richiesti e/o non previsti contrattualmente. Sono stati attivati servizi non richiesti e/o non previsti contrattualmente di cui si chiede il ricalcolo e/o lo storno. Si chiede applicazione indennizzi previsti dalla normativa di settore come calcolati salvo errori e/o omissioni da ricalcolare a seguito delle risultanze derivanti dalle difese e produzioni avverse relative alle fattispecie di cui sopra. Salvis Iuribus". Su quanto assunto ha chiesto: "Richiesta applicazione indennizzi di cui alla Del 347/18 All.A Art. 9 comma 1 (1 prima ipotesi) + comma 2 (ipotesi 2) Dal I reclamo 5/8/22 alla scadenza dell'ultima fattura emessa 7/4/23 €. 2,50X246 gg= €. 615,00 €. 50 per fornitura di due SIM non richieste e mai ricevute Articolo 12 Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami Dal I reclamo 5/8/22 alla risoluzione contrattuale max indennizzo previsto €. 300,00 totale €. 915,00 Ritiro eventuale pratica dal recupero crediti".

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando l'infondatezza dell'istanza per mancanza di prova delle doglianze lamentate. Assumeva, poi, di aver fatturato il dovuto e che alcun valido reclamo era mai stato inoltrato.

L'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile. Preliminarmente si dichiara l'inammissibilità della domanda di " mancata applicazione del VOUCHER governativo" avanzata dall'istante poiché, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi. L'istante sostiene che il gestore abbia disatteso il contratto sottoscritto attivando un profilo diverso sulla linea fissa e attivando due linee mobili non richieste. Tuttavia non risultano all'indirizzo del gestore reclami di contestazione avverso la fattura e le voci che la compongono né altri reclami di messa in mora del gestore in merito ai disservizi lamentati. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale. In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi, all'interno del fascicolo del

procedimento a depositare corrispondenza, priva di avvenuta ricezione, indirizzata ad un soggetto diverso dal gestore. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/ CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgono le delibere AGCOM n. 100/12/ CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l'utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio. Non rinvenendosi agli atti alcun valido reclamo, la domanda viene rigettata dal momento che il reclamo del marzo 2024, inoltrato a quasi due anni dalla migrazione, si palesa come tardivo. A ciò si aggiunga che i contratti in atti sono firmati digitalmente dall'utente e riportano il profilo tariffario richiesto e l'attivazione delle due sim. Tuttavia, quanto alle sim, che l'utente sostiene di non aver mai ricevuto né utilizzato, la difesa di Tim, nonostante l'onere della prova gravi sullo stesso, non ha provato la consegna delle sim ed il loro utilizzo. Spetta, pertanto, all'utente lo storno, dalla posizione debitoria di quanto fatturato dalle sim oltre al riconoscimento, per analogia, dell'indennizzo omnia di € 50,00 ex art.9, comma 2, del Regolamento indennizzi.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/01/2024, è tenuta a riconoscere lo storno, dalla posizione debitoria dell'istante, di quanto fatturato dalle sim oltre al riconoscimento, per analogia, dell'indennizzo omnia di € 50,00 ex art.9, comma 2, del Regolamento indennizzi oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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