



**Deliberazione n. 05**

**del 02 marzo 2023**

Sono presenti i componenti del Comitato:

**TOFI** Vinicio Presidente

**ANSALDO** Massimo Componente

**CORRADO** Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX  
XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) –  
PROCEDIMENTO GU14/516120/2022.

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 08/04/2022 acquisita con protocollo n. 0120549 del 08/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Nella propria istanza l’utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

Paritetica “La società convenuta non ha mai attivato l'emarginata offerta economica infine sostituendola con la non richiesta TIM Premium Mega. A nulla sono valsi i reclami verbali al Contact Center né scritto e spedito con raccomandata AR.”

GU 14 “Modifica delle condizioni contrattuali con applicazione di servizi non richiesti, con modifica dell'offerta economica prescelta ed addebiti di servizi non richiesti, consistiti nell'aumento del primo canone nonché di 13 rate del servizio Tim Expert.”

“Il sottoscritto Sig. XXXXXXXX, contesta la mancata attivazione dell'offerta denominata "Nuova Tim Super Full", attivata in data 15/11/2021, presso il concessionario Tim ubicato all'interno del centro commerciale Le Terrazze della Spezia.

La Società convenuta, inopinatamente, a decorrere dall'emarginata fattura che si contesta, ha attivato l'offerta TIM PREMIUM MEGA, aumentando i costi per l'abbonamento che sono passati da € 32,90 previgenti ad € 40,51 (per soli 15 giorni di fatturazione), facendo altresì pagare al proprio ignaro cliente anche oneri e spese riguardanti la precedente configurazione Tim Expert dalla rata nr. 36 alla rata nr. 48.

Il canone per l'offerta non richiesta come si evince, addebita un costo sconveniente e sproporzionato di € 40,51 per soli 15 giorni di abbonamento (probabilmente attinente alle spese di attivazione).

L'istante, in data 28/01/2022, ha reclamato mediante invio di raccomandata a/r.

Tim, non ha risposto né riscontrato alle richieste di parte.

L'istante, onde evitare malintesi riguardo il ricevimento di risposte, allega pedissequa dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

Predetta Società pertanto, per aver applicato servizi non richiesti deve indennizzare per € 1.295,00, ai sensi ed effetti degli artt. 6 e 9 della Delibera nr. 347/18/CONS.

Predetta Società convenuta, dovrà inoltre indennizzo di € 300,00, per non aver risposto ai reclami ai sensi dell'art. 12 della prefata grundnorm.

Gli operatori telefonici infatti, ai sensi del combinato disposto degli artt.8 e 12 della Delibera AGCOM n.179/03/CSP, debbono obbligatoriamente rispondere ai reclami, in modo adeguato e motivato e fornire al reclamante

un riscontro chiaro ed esaustivo (ex plurimis Corecom Liguria GU14 152/2016 Deliberazione n.30 del 13/06/2018 e da ultimo Deliberazione nr. 39 del 25 Novembre 2020).

**RICHIESTE:** Indennizzo di € 1.295,00, ai sensi ed effetti degli artt. 6 e 9 della Delibera nr. 347/18/CONS.

Predetta Società convenuta, dovrà inoltre indennizzo di € 300,00, per non aver risposto ai reclami ai sensi dell'art. 12 della prefata grundnorm ed € 89,44 come rimborso.

#### **REPLICA ISTANTE**

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

L'associazione ASSO-CONSUM, mandataria di parte attiva del ricorso del Sig. XXXXXX, contesta preliminarmente l'irricevibilità della memoria di controparte, in quanto depositata e datata 30/05/2022, esorbitando il 45° giorno, come invece perentoriamente stabilito che la presentazione documentale deve avvenire entro il termine di 45 giorni vds "Corecom Liguria COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO" pubblicata sul fascicolo "Conciliaweb" in data 13/04/2022.

E' di tutta evidenza infatti, come il suddetto termine perentorio, non sia stato rispettato dalla convenuta che ha depositato la propria memoria in ritardo, e segnatamente, il 47° giorno.

Chiediamo pertanto, in ossequio all'art.16 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, che l'elaborato denominato: "Memoria Difensiva" ed annessi allegati, vengano dichiarati inammissibili da Codesto Consesso e risultino tamquam non esset agli effetti del procedimento.

Solo ai fini di chiarire la posizione del Sig. XXXXXXXX:

- Egli disconosce l'allegato nr. 2 della sopra citata memoria e cioè l'asserita mail che secondo Tim, lo avrebbe informato della modifica contrattuale, in quanto mai pervenuto. Predetto documento infatti, non contiene alcun indirizzo mail, ergo alcuna tracciabilità, risultando pertanto una nullità giuridica!

- Inoltre, appare totalmente fuori luogo pontificare come economicamente irrilevante la modifica contrattuale operata inaudita altera parte da Tim, laddove la fattura nr. RG02146208 del 16.12.2021 aumenta i costi per l'abbonamento che passano da € 32,90 previgenti ad € 40,51 (si badi per soli 15 giorni di fatturazione), ed addebita non dovute rate dalla nr. 36 alla rata nr. 48 del servizio Tim Expert, già pagate in precedenza, come riconosciuto dalla stessa Tim nel pedissequo verbale di tentata conciliazione che si riproduce in copia che propone il rimborso delle 13 relative rate.

Ciò detto, il tentativo di sminuire il disdicevole comportamento da parte di Tim, non trova alcun fondamento.

Parimenti temerario appare il fumoso tentativo di Tim di confutare la mancata risposta al reclamo del Sig. XXXX di cui allegato nr. 3 del ricorso, con argomentazioni del tutto prive di alcun apprezzabile fondamento logico.

Per quanto sopra detto e richiesto, chiediamo il rigetto in rito della memoria difensiva di Tim Spa e confermiamo il petitum oggetto dell'emarginato ricorso.

## **2. La posizione dell'operatore**

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

Parte istante si duole dell'attivazione di un profilo tariffario difforme rispetto a quello pattuito, dell'addebito delle residue rate del servizio TIM Expert nonché del mancato riscontro al reclamo. Chiede il rimborso degli importi contestati nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti.

Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate.

Occorre sin da subito contestare la rimostranza relativa all'applicazione di un profilo commerciale asseritamente non richiesto. Controparte ha infatti sottoscritto una proposta di attivazione della tariffa Nuova TIM Super Full in data 15.11.2021.

Lo stesso mese, TIM ha modificato la sola denominazione del profilo commerciale Nuova TIM Super Full in TIM Premium Mega. Infatti, è stata

inviata all'utente, via e-mail e sempre in data 15.11.2021, la sintesi contrattuale prevista dall'Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018 con la nuova denominazione. Si badi bene come TIM abbia modificato unicamente la denominazione del profilo commerciale, mantenendo immutati i canoni e le caratteristiche tecniche dell'offerta (linea in tecnologia Fibra ed opzione Voce). Il costo del profilo commerciale ammonta,

contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, ad € 29,90, meno di quanto sostiene controparte di dover corrispondere.

Non corrisponde, infatti, al vero, quanto sostenuto nell'atto introduttivo del procedimento relativamente all'addebito di € 40,51 per "soli 15 giorni di canone". Dalla lettura del Conto Dicembre 2021, si evince infatti come il canone addebitato per il nuovo profilo fosse relativo a 46 giorni di servizio (dal 15.11.2021 al 31.12.2021). Tutte le fatture emesse successivamente riportano, correttamente, un canone di € 29,90/mese.

E' dunque evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA.

Parimenti infondata è la doglianza relativa all'addebito delle rate del servizio TIM Expert legate al precedente profilo commerciale attivo sull'utenza.

La linea n. XXXXXX era infatti precedentemente attiva con profilo commerciale TIM Connect XDSL Gold (vedasi il conto novembre 2021). All'utente sono state correttamente inviate le Condizioni Contrattuali dell'Offerta in data 21.12.2018, numero di protocollo 217043284.

E' doveroso evidenziare che nessun reclamo è pervenuto a TIM da parte del Sig. XXXX in merito alle rate di TIM Expert, dall'attivazione dell'offerta sino alla prima istanza. Ai sensi dell'Articolo 25 delle Condizioni Generali di Offerta Fibra, inviate a controparte unitamente alle condizioni economiche dell'offerta: "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti

oggetto di reclamo, TIM sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 21 e 22”.

Si deduce, pertanto, che al momento dell'accettazione del contratto e sino alla presentazione del suddetto formulario UG, quindi per ben tre anni, il prezzo complessivo applicato è stato accettato dall'Istante senza riserve e conseguentemente nulla è dovuto a titolo di rimborso. Controparte ha semplicemente richiesto l'attivazione di un nuovo pricing sull'utenza, cessando così il precedente. Per tale ragione TIM ha correttamente continuato la fatturazione delle residue rate del servizio TIM Expert.

Occorre altresì evidenziare come controparte abbia sempre saldato i conti emessi. Com'è noto, in caso di mancata contestazione e pagamento della fattura, la stessa dovrà considerarsi accettata e facente piena prova circa la correttezza degli addebiti ivi contenuti.

La debenza degli importi oggi contestati è stata più volte affermata dai Corecom Nazionali, vedasi, ex multis, la Delibera n.3/2021 del Corecom Liguria nonché la Delibera 100/2021 del Corecom Veneto.

Ma ancora.

Priva di pregio è la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, priva di fondatezza nel merito e, comunque, errata nella quantificazione.

TIM ha infatti riscontrato la doglianza avversaria mediante e-mail inviata il 18.02.2022, Num. Prot. C30824233 inviata alla e-mail primaria registrata come recapito dell'istante.

Per tale ragione, la domanda non potrà essere che rigettata. Ciò detto, nella denegata e non temuta ipotesi di accoglimento, l'indennizzo potrà essere computato, al più, sino al 29.03.2022 (doc.n.8), data in cui TIM ha fornito riscontro alla rimostranza, in sede di conciliazione paritetica. Conseguentemente, considerando che il reclamo inviato da controparte è stato ricevuto da TIM in data 7.02.2022 e che la Delibera 179/03/CSP prevede un termine di n.45 giorni per fornire riscontro ai reclami, in caso di accoglimento della domanda, l'utente potrà vedersi riconosciuta, al più, la somma pari ad € 10,00 (7.02.2022 + 45 giorni = 24.03.2022 sino al 29.03.2022, data del riscontro, n.4 giorni di ritardo x € 2,50/die).

Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità.

Tutto ciò premesso Tim SpA, come sopra rappresentata e difesa CHIEDE previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Inizialmente, in merito alla richiesta dell'istante circa l'irricevibilità delle memorie prodotte dal gestore, in quanto ritenute presentate fuori termine massimo, e in virtù di quanto previsto dal Regolamento 203/18/CONS (e successive modifiche), si rileva che l'avvio del procedimento dell'istanza di cui si tratta, è stato dato con comunicazione su piattaforma conciliaweb, in data 13.04.2022, di conseguenza il termine per la presentazione delle memoria difensive dell'operatore era il 28.05.2022 ovvero di sabato.

A norma dell'art. 155 comma 4 e 5 c.p.c. e dell'art. 52 commi 3 e 5 del c.p.a., le scadenze per atti da svolgere fuori udienza sono posticipate al primo giorno non festivo e la proroga è prevista anche per i termini che scadono di sabato. Sia nel processo amministrativo che nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo – cui è equiparato il sabato - il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo.

Le memorie sono state, pertanto, depositate entro i termini previsti dal regolamento in data 30/05/2022, come risulta dalla piattaforma Conciliaweb.

L'eccezione presentata dall'istante viene quindi respinta.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per applicazione di profilo commerciale non richiesto, la stessa non merita accoglimento, non risultando, agli atti, che l'Operatore TIM abbia apportato modifiche al profilo commerciale del cliente, ma che abbia cambiato unicamente la

denominazione del profilo, mantenendo inalterati i canoni ammontanti a Euro 29,90.

Inoltre la fattura n. RG021XXXX che a detta dell'istante riporta costi di abbonamento lievitati, in realtà gli importi sono riferiti ad un periodo di servizio maggiore di 30 giorni perché copre un periodo che va dal 15/11/2021 (giorno in cui viene attivata l'offerta) al 31/12/2021 per un totale di 46 giorni, pertanto quanto addebitato risulta regolare, così come gli importi delle fatture successive.

E' infondata anche la richiesta di storno e rimborso delle rate riferite al servizio TIM Expert, servizio legato alla precedente tipologia contrattuale TIM Connect XDSL Gold le cui Condizioni Contrattuali che prevedevano la contestuale attivazione del servizio Tim Expert con l'espressa indicazione di tutte le condizioni accessorie fruibili e da pagare erano state accettate dall'istante. Dalla documentazione prodotta in atti si rileva che l'utente non ha inoltrato alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione del servizio attivato dall'operatore: si evidenzia, in proposito, che un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano, né tantomeno la contestazione era oggetto dell'istanza di primo grado, infatti nella richiesta di conciliazione paritetica viene indicato: "LA SOCIETA' CONVENUTA NON HA MAI ATTIVATO L'EMARGINATA OFFERTA ECONOMICA INFINE SOSTITUENDOLA CON LA NON RICHIESTA TIM PREMIUM MEGA. A NULLA SONO VALSI I RECLAMI VERBALI AL CONTACT CENTER NE' SCRITTO E SPEDITO CON RACCOMANDATA A/R:". Troviamo il cenno alle rate Tim Expert unicamente nel verbale di conciliazione paritetica come proposta conciliativa da parte di TIM e rifiutata dall'istante.

Infine, quanto lamentato dell'istante in merito alla mancata risposta al reclamo non merita accoglimento; alla luce di quanto emerso nel corso della procedura, non si riscontra infatti la possibilità di riconoscere alcun indennizzo in considerazione del fatto che il primo reclamo, inviato in data 28/01/2022 e pervenuto a TIM in data 07/02/2022, è stato riscontrato dall'Operatore con mail del 18/02/2022.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

## **DELIBERA**

**1.** Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

**IL SEGRETARIO**  
Tiziana Salvatori

**IL PRESIDENTE**  
Avv. Vinicio Tofi

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