

DELIBERA N. 29/2024

**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/412549/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx del 08/04/2021 acquisita con protocollo n. 0167608 del 08/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "La sig.ra *****", in qualità di proprietaria della "*****", nel periodo di settembre 2019 veniva contattata telefonicamente dalla TIM, la quale offriva un contratto (poi accettato) per la linea Internet con numero fisso a canone di €35/mese. Successivamente veniva ricontattata, sempre telefonicamente, da un operatore TIM che offriva un abbonamento telefonico, con passaggio di una vecchia scheda di un altro operatore, compreso nel prezzo accordato col contratto della rete fissa. Anche tale proposta veniva accettata con cambio di gestore telefonico da WIND a TIM su una scheda già in possesso dalla sig.ra ***** che, come detto precedentemente, sarebbe dovuta essere compresa nel canone dei 35 euro mensili del contratto del fisso. Ma in seguito venivano recapitate fatture distinte tra rete fissa e mobile, con canone per quest'ultima pari a circa €30,00 mensile (con delle piccole variazioni da mese a mese), che non era MAI stato comunicato telefonicamente. La ***** pagava i primi importi senza rendersi conto della situazione. Successivamente, avvedutasi di quanto avvenuto, la sig.ra ***** contattava il servizio clienti TIM, dove un'operatrice affermava che presto il problema sarebbe stato risolto. Nessun riscontro, invece, è stato fornito da TIM. Dopo ripetuti tentativi dell'istante di capire la situazione contattando il servizio clienti, veniva aperto il reclamo n. 113438174900. L'operatore di turno asseriva che entro il 6 giugno il tutto sarebbe stato risolto. Cosa che non è avvenuta. Poco dopo, veniva bloccata sia la linea fissa che quella mobile per alcuni giorni, impedendo all'attività commerciale di lavorare con il misuratore fiscale e quindi di inviare le chiusure fiscali all'Agenzia delle Entrate, senza considerare la mancata opportunità di essere contattata dai clienti, creando così un ingente danno economico all'azienda. Una volta migrata verso altro operatore, la ***** riceveva altresì lettera di messa in mora dall'agenzia di recupero CERVED per conto della TIM." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Chiusura contratto in esenzione spese; II. storno posizione debitoria. III. rimborso somme illegittimamente versate. IV. indennizzo gravi disagi patiti. Il tutto per l'importo complessivo di € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 02/09/2021, oltre il termine di 45 giorni assegnato da questo Corecom nella comunicazione di avvio del procedimento in data 08/04/2021, di talché la memoria è da dichiararsi irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS. In ogni caso, deve richiamarsi l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR per cui,

comunque, la documentazione di parte allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate. Con riferimento alle richieste sub I), sub II) e sub III) si osserva quanto segue. L'istante ha rappresentato di aver aderito telefonicamente ad una proposta contrattuale avente ad oggetto la portabilità del numero di una scheda sim da un precedente operatore, per un costo compreso nel canone mensile relativo al contratto di fornitura del servizio di telefonia fissa precedentemente stipulato con TIM. Al riguardo, l'istante ha lamentato la ricezione di indebita fatturazione e ha depositato le fatture afferenti a due distinti contratti ricevute a decorrere dal 10 gennaio 2020 nonché vari solleciti di pagamento (11.05.2020, 17.06.2020, 04.08.2020) riguardanti entrambi i contratti di fornitura del servizio fisso e mobile. Invero il medesimo istante ha prodotto copia della costituzione in mora del 03.09.2020 e del preavviso di iscrizione nella banca dati relativa a morosità datato 17.10.2020, nel cui ultimo documento risulta il mancato pagamento di n. 4 fatture per l'importo complessivo di € 390,57. Nel fascicolo documentale risulta altresì prodotto il vocal order dal quale si evince l'adesione, a mezzo telefono, al contratto distintamente riferito al servizio di telefonia mobile in data 18.11.2019. Orbene, dal minuto 2.45 della registrazione vocale si evince che l'istante, a fronte delle domande poste dall'operatore telefonico, ha confermato di aver ricevuto, tramite mail, la preinformativa avente ad oggetto l'offerta "Promo MNP Tim Start VIP ricaricabile" contenente il profilo commerciale in offerta e la descrizione delle condizioni di contratto multibusiness. Inoltre, dalla suddetta registrazione emerge che l'operatore, dopo aver chiesto conferma all'utente dell'indirizzo per la fatturazione, ha riepilogato dettagliatamente le condizioni contrattuali. Nello specifico, tali condizioni prevedevano: contributo mensile in promozione pari a 10,00 euro al mese, contributo di attivazione sim pari ad € 10,00, contributo di attivazione offerta pari a € 1,50 al mese per 24 mesi, per un totale di € 36,00, 20 GB al mese per traffico dati mese, ed ancora, il servizio "Data Space One Start" (gratuito per i primi 24 mesi e di 10,00 dal 25 mese), l'attivazione per 6 mesi del servizio di reperibilità "Lo Sai di Tim" e "Chiama ora di Tim" e, infine, l'attivazione del servizio di ricarica automatica fino a due ricariche al mese di € 12,00 iva inclusa, in caso di credito residuo inferiore ad € 5,00 iva inclusa. Orbene, al termine del riepilogo delle condizioni sopra richiamate, l'operatore ha chiesto nuovamente conferma all'istante circa la sua volontà di attivazione della sim alle condizioni illustrate. Sulla base delle evidenze documentali, l'istante ha, dunque, prestato adesione ad un contratto di fornitura del servizio mobile caratterizzato da condizioni economiche precipue, tali da determinare una distinta fatturazione rispetto a quella ricevuta a fronte del contratto afferente al servizio di telefonia fissa, già in essere. Si osserva che a fronte dell'erogazione di entrambi i servizi da parte del gestore, l'istante avrebbe dovuto continuare a corrispondere la propria controprestazione invece di sospendere tout court i pagamenti. Sul punto deve

evidenziarsi che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, la sospensione amministrativa disposta dall'operatore deve ritenersi legittima in considerazione del mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente nonostante il sollecito di pagamento e il preavviso di sospensione (cfr. Delibere 44/11/CIR; 86/12/CIR; 86/12/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono essere accolte. La richiesta sub IV) non può trovare accoglimento in quanto sottende una richiesta di tipo risarcitorio e come tale non ascrivibile all'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore «ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bari, 28.03.2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco