

DELIBERA N. 18/2023

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/507153/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 5/6/2023

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XX del 08/03/2022 acquisita con protocollo n. X del 08/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XX , nei propri scritti rappresenta in sintesi, quanto segue:

a) era stata richiesta l'attivazione dei servizi Tim Vision, tuttavia il decoder inviato non ha mai funzionato, come risulta dal reclamo del 17 aprile 2020, che evidenzia anche l'avvenuta restituzione dello stesso;

b) il reclamo non veniva riscontrato;

c) il 27 gennaio 2021 l'intestatario della linea è deceduto e solo nel luglio 2021 l'erede si avvedeva che Tim aveva cessato il servizio sulla numerazione de qua;

d) il servizio clienti, contattato, riferiva di una morosità pari ad euro 177,57; si provvedeva quindi al pagamento della predetta somma il 16 luglio 2021, tuttavia, nonostante ciò, i servizi non venivano riattivati;

e) sono seguiti numerosi reclami (28/11/2021, 15/12/2021, 17/12/2021 - con cui si ribadiva la volontà di cessare la linea per assenza dei servizi-, 26/01/2022);

f) come risulta dal sollecito di pagamento di Service Lines del 25/01/2022, sembra che TIM, nonostante non fornisca il servizio almeno da luglio 2021, a tutt'oggi stia emettendo fatture, peraltro senza inviarne copia.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) cessazione del contratto;

II) storno dell'insoluto;

III) indennizzo per la sospensione dei servizi, dal 16 luglio 2021 sino alla cessazione del contratto;

IV) rimborso di quanto indebitamente corrisposto per il servizio Tim Vision e servizi TV;

V) rimborso dei canoni per il noleggio del decoder;

VI) indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) dall'analisi dei sistemi TIM emerge che in data 02/11/2020 risulta attivato "Mondo Intrattenimento" per la fruizione di contenuti TV;

2) con reclamo del 13/11/2020, l'utente chiede il recesso dal servizio di intrattenimento per non essere riuscito ad utilizzare il Decoder anche seguendo le istruzioni inviate da TIM;

3) in data 1/12/2020 il cliente restituisce il Decoder necessario per l'utilizzo del servizio di intrattenimento; i costi del Decoder non verranno addebitati perché in promozione;

4) l'addebito per Mondo Intrattenimento è di € 18,99 /mese, il servizio non viene cessato e il cliente continua a pagare le fatture fino alla fattura giugno 2021;

5) il cliente invia diversi reclami a cui viene fornito riscontro verbale in quanto per emergenza Covid sono bloccati i riscontri scritti per posta. Si segnala, in particolare, il reclamo del 13/11/2020 a cui viene fornito riscontro verbale parlando con la figlia del signor Peccetti, che comunica di non desiderare più la cessazione del servizio, considerato che il Decoder non ha costi;

6) le azioni gestionali risultano corrette: la linea risulta sospesa in data 14/7/2021, dopo sollecito scritto del 1/6/2021, e riattivata a seguito reclamo in data 24/7/2021;

7) successivamente viene sospesa in data 5/10/2021 a seguito sollecito scritto del 18/8/2021 e poi cessata il 23/12/2021 a seguito raccomandata con preavviso di risoluzione del 3/11/2021.

In base a tali premesse, Tim chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni di controparte, l'istante dichiara che Tim conferma che non fruiva di alcun servizio televisivo (reclamo del 17 novembre 2020) per mancato funzionamento del decoder, che veniva restituito il 18 novembre 2020. Già il 13 novembre 2020 aveva chiesto la cessazione dei servizi televisivi, come indicato da TIM, ma l'operatore continua a fatturare somme indebite e pari ad euro 18,99 mensili, per servizi non fruiti, per un importo di circa 151,92 (fatture mesi novembre 2020 - giugno 2021).

Tim conferma l'invio di numerosi reclami da parte dell'utente e conferma di non averli riscontrati. Nega inoltre di aver revocato la propria volontà di recedere dai servizi TV. In relazione alla morosità, Tim dichiara che l'utente ha pagato sino al giugno 2021 e poi afferma la correttezza della sospensione dei servizi a far data dal 14 luglio 2021, senza specificare quale era la morosità.

Comunque sia, nonostante il pagamento dell'insoluto in data 16 luglio 2021, i servizi non sono stati riattivati, come risulta anche dai numerosi reclami, confermati anche da Tim. alcuna prova è stata fornita della riattivazione dei servizi, né è stato fornito riscontro ai reclami. Il 17 dicembre 2021 l'istante chiede la disattivazione anche della linea, ulteriori richieste di somme da parte di Tim non sono supportate da alcuna documentazione contabile, né l'operatore fornisce la prova di aver cessato i servizi. Nulla a nessun titolo sarà dovuto a TIM a partire dal 14 luglio 2021 (data di sospensione dei servizi) ed andranno restituite tutte le somme indebitamente corrisposte, per i servizi da cessarsi, come i servizi TV, e per i servizi sospesi e non riattivati. In particolare, dal prospetto fatture del recupero crediti, risulta che TIM abbia emesso fatture relative a tutto il periodo di sospensione (una fattura 4° bimestre 2021, due fatture 5° bimestre 2021, due fatture 6° bimestre 2021 e la fattura 1° bimestre 2022) per somme pari ai

canoni sempre fatturati, come risulta dal conto marzo 2021, in atti, compresi pertanto gli addebiti per servizi TV certamente non dovuti. Non si comprende peraltro quale sia la motivazione dell'emissione di una doppia fattura 5° e 6° 2021. Inoltre TIM, nonostante dica di avere sospeso i servizi, per la seconda volta, in data 5 ottobre 2021, ha continuato a fatturare e pretende il pagamento di somme integrali per servizi sospesi e poi cessati. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di chiusura della linea, in quanto Tim dichiara nella propria memoria di aver cessato il contratto in data 23 dicembre 2021.

Passando al merito, le richieste dell'istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In relazione alle doglianze riguardanti la sospensione dei servizi, è pacifico fra le parti che gli stessi sono stati sospesi per morosità. L'istante dichiara che tuttavia, nonostante il pagamento della somma insoluta, avvenuto, come risulta da copia del bonifico, in atti, il 16 luglio 2021, Tim non provvedeva a riattivare la linea. In relazione a tanto, va evidenziato che il gestore non fornisce alcuna prova della riattivazione dei servizi nonostante il saldo della morosità da parte dell'istante il quale, per questo motivo, ha diritto allo storno/rimborso di quanto addebitato dal luglio 2021 sino alla cessazione del contratto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. Per gli stessi motivi, l'istante ha anche diritto all'indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza, come previsto dall'articolo 5 del Regolamento indennizzi, calcolando il periodo 16 luglio 2021 (data di saldo dell'insoluto) sino alla richiesta di cessazione del contratto (17 dicembre 2021), arco temporale in cui, peraltro, ha inviato all'operatore numerosi reclami rimasti inevasi. Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante la somma di euro 1.155,00 (7,50 euro /die X 154 gg).

Per quanto concerne il servizio Tim Vision, l'istante dichiara di non aver mai fruito del medesimo in quanto il decoder non ha mai funzionato. Tale malfunzionamento è stato più volte comunicato a Tim (reclami del 13.11.2020, del 17.11.2020), senza però che la problematica sia mai stata risolta. Pertanto, poiché Tim non ha provato che il servizio sia stato mai fornito, si ritiene che l'istante abbia diritto allo storno/rimborso delle somme addebitate per i servizi TV connessi all'utilizzo di Tim Vision, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Nulla può invece essere riconosciuto a titolo di rimborso di somme per il noleggio del decoder atteso che, come dichiarato da Tim e come risulta anche dalle fatture in atti, alcun importo veniva addebitato a tale titolo.

La richiesta, infine, di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, atteso che non risultano riscontri ai reclami depositati agli atti dall'istante.

Pertanto, considerato che il primo reclamo, in atti, è datato 13 novembre 2020 per i problemi connessi al servizio Tim Vision e 15 dicembre 2021 per la sospensione del servizio, verificato che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si è tenuta

in data 8 marzo 2022, atteso che l'articolo 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, con riguardo all'ipotesi in cui più reclami si riferiscano a disservizi differenti prevede espressamente che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio", spetta all'istante la somma complessiva di 600,00 euro (300 euro per il mancato riscontro ai reclami per disservizio e 300 euro per mancato riscontro ai reclami per Tim Vision).

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, via XX, X - X
Perugia, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 1.155,00 (millecentocinquantacinque), ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 600,00 (seicento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 5/6/2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli