

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 54 del 5 LUGLIO 2023

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/573787/2022).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 20/12/2022;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

L'utente dichiara quanto segue: TIM non risponde ai reclami sulle fatture, ma SOSPENDE i servizi se non vengono pagate; non fa conoscere e bloccare i numeri del traffico extra soglia su cui lucra. TIM viola il Dlgs 1/08/03 n°259, Codice della Comunicazioni Elettroniche, gli artt. 5 e 12 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/718°/Cons. RECLAMI NON RISPOSTI: Il 4.7.22 reclamo 9-456922828243 al 187, CU705 Valentina per traffico internazionale disconosciuto del mese di maggio extra soglia in fattura RE03142538 €67,89 del 16.6.22 mandato 004107793393202010161; da Centro TIM Dolo a 119 il 7.7.22 e 9.7.22; il 26.7.22 reclamo a 119, AS043 e AA973: la fattura RE03142538 È SOSPESA; il 27.7.22 il 119, AF430 dice di iscriversi a Registro Opposizioni (iscritto 7.8.22); il 26.9.22 a 187, CT529 Silvia Sollecito risposta; l'1.8.22 sollecito e reclamo a 119, AQ986 per fattura di luglio RE03456452 €42,89 (SMS da Caraibi e offerta Premium mega €30,23 anziché Nuova TIM super mega, opzione TIM Unica a € 24,90. La frequenza degli errori è tale che rende onerosa la fruizione dell'offerta e anche questa fattura resta sospesa in attesa di pagare quella corretta; pratica 9-466890664205; da agosto (e fino a dicembre) fatturano il servizio WIFIPlus non richiesto né noto; 4.10.22 a 119, AR518 segnalazione 9-499094969929; 5.10.22 via mail reclamo e documenti a [119@telecomitalia.it](mailto:119@telecomitalia.it) (documentazione del traffico, ID, CF, disconoscimento). Il 25.10.22 a 119, AE899 XXX che dichiara: "La segnalazione 9-499094969929 è vuota, non ci sono contenuti da leggere" e mi chiude la telefonata. Il Servizio Clienti TIM ha dichiarato che i reclami vengono esaminati, ma le risposte vengono fornite al 187 e non al cliente. 13.11.2022, ore 11.31. A 119, DD766: Le telefonate in entrata non si pagano. Ad oggi, non ci è consentito di conoscere il traffico che ci viene fatturato

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

In data 16.09.2020 Tim ha inviato all'istante la Welcome letter di attivazione linea con offerta Nuova Tim Super Mega + servizi TV. In data 02.04.2021 tramite negozio Tim l'istante ha sottoscritto un modulo di attivazione offerta "Tim UNICA". L'offerta permette di addebitare i costi della/delle linea/e mobili sulle fatture della linea fissa. In data 29.07.2022, tramite negozio Tim, è stato sottoscritto sempre a nome dal Sig. XXXXXi XXXX il modulo per l'attivazione dell'opzione "Tim WIFI plus", attivata lo stesso giorno. L'opzione ha il costo di 1,00 euro al mese e consiste in un agent software da installare sul modem in grado di monitorare ed ottimizzare la navigazione dati. In data 28.11.2022, è stato tracciato un contatto inbound al 187 per richiedere la disattivazione dell'opzione WIFIplus, che viene cessata in linea con il cliente. Dall'attivazione del servizio WIFIplus del 29.07.2022 alla cessazione del servizio avvenuta il 28.11.2022 sono stati addebitati euro 4,00. Alla luce di quanto appena esposto pertanto alcun indennizzo o rimborso è dovuto. Quanto alla sospensione della linea per morosità, si rileva che l'utenza è stata sospesa da TIM in data 9.11.2022 dopo l'invio di diversi solleciti di pagamento ed in particolare: Solleciti inviati il: • 12.07.2022 consegnata il 26.07.2022 • 12.08.2022 consegnata il 23.08.2022 • 13.09.2022 consegnata il 24.09.2022 • 23.09.2022 consegnata il 04.10.2022 In piena osservanza di quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento Si evidenzia poi che, sempre secondo le CGA TIM, il Cliente anche in caso di contestazioni, è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. L'istante invece non ha saldato neppure le somme ritenute dovute. La sospensione pertanto è stata legittima ed alcun indennizzo è dovuto. Per quanto attiene alla richiesta di storno delle fatture nr. RE03142538/2022 e nr. RE04040597/2022 si evidenzia che gli addebiti contestati per traffico extra soglia sono relativi all'utenza mobile n. 3394664975 attiva dal 3 settembre 2020 e intestata alla Sig.ra XXXXXXXXXXX. Sulla linea è attiva inoltre dal 02.04.2021 TIM UNICA collegata al fisso XXXXXXXXXXX con giga illimitati e ricarica automatica sulla fattura del fisso. Il servizio prevede l'erogazione

del bonus dei "giga illimitati", inoltre comprende il servizio di Ricarica Automatica in fattura per ogni SIM collegata al contratto, da qui l'addebito presente in

fattura del fisso sotto la voce "Ricarica automatica rinnovo offerte" e, se il credito residuo della SIM collegata scende sotto la soglia di 3 euro, prevede anche che venga effettuata, una ricarica sul credito residuo di 5 euro e da qui la presenza in fattura di costi per "ricarica automatica extra soglia". Tim, nonostante la correttezza degli addebiti, ha comunque già provveduto per pura azione di caring nei confronti del cliente, ad effettuare un accredito diretto in fattura aprile 2022, di 30,00 euro. Tale accredito è andato a diminuire parzialmente la fattura che è stata emessa per un valore di 7,89 euro e che, grazie all'importo esiguo, non è stata addebitata subito al cliente, ma è stata recuperata con la fattura successiva di maggio 2022. Non si evince il motivo per cui l'istante avanzi richiesta di storno delle rate residue del modem che non ha alcuna attinenza con l'oggetto del contendere e che per tale motivo viene completamente respinta. Situazione amministrativa al 12.01.2023: morosità di euro 112,11 CHIEDE, quindi, che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto inammissibile nonché infondato in fatto e in diritto.

**Con memorie a di r eplic a d epositata in d ata 10 .02. 20 23, l'utente p re cisa quanto segue:**

Riscontriamo il doc. 5 che il 6 febbraio 2023 è stato inserito nel Procedimento GU14. Il documento reca tre delle fatture che abbiamo, più volte inutilmente, reclamate e contestate. Addirittura, vi si nega il pagamento di due di queste, noto al servizio clienti. La fattura RE04040597 dell'agosto 2022, per € 38,99, risulterebbe a TIM consegnata all'utente da Poste italiane, ma NON PAGATA. Invece, l'utente, non ricevendola, la richiese sua sponte al 187 (CT529, Silvia, pratica 466890664205); gli fu trasmessa da questa via mail il 26 settembre 2022 e RISULTA PAGATA lo stesso giorno alla Filiale Intesa San Paolo di Dolo (VE), benché contenesse l'addebito di € 1,10 per un cosiddetto servizio Wi-Fi plus sconosciuto. Anche la fattura RE 03456452 del luglio 2022, per € 42,89, è stata reclamata (AG186: recherebbe telefonata dai Caraibi?) e fu pagata dalla banca dopo verifica il 29 agosto 2022. Riguardo all'ultima delle tre:- La fattura RE03142538 del giugno 2022, per € 67,89 reclamata il 4 luglio 2022 e sospesa il successivo 9 luglio, contiene cosiddette ricariche extra soglia per forse 30€ di traffico a pagamento via TIM assolutamente sconosciuto e, in quanto tale, neppure riconoscibile né bloccabile dall'utente. Il documento n. 5 vorrebbe pretestuosamente avvalorare le pretese di TIM, negando i pagamenti ricevuti; tuttavia, ancora, non fornisce i dati del traffico (suggeriscono internazionale?) contestato né rende conto delle mancate risposte ai reclami. È stato difficile mantenere la domiciliazione delle fatture. Citiamo una fattura (RE.04682625?) recante inspiegabilmente e d'emblée l'offerta Tim Premium Mega a € 30,23 anziché quella sottoscritta TIM Unica e TIM Premium Mega a € 24,90. Citiamo inoltre le cosiddette ricariche extra soglia per traffico TIM sconosciuto all'utente, per non parlare delle ripetute fatturazioni del servizio Wi-Fi plus, mai richiesto e anche inutile a fronte di un internet Giga illimitati che viene "regalato" con l'offerta TIM Unica e TIM Premium Mega. Corre l'obbligo di notare che la domiciliazione delle fatture presuppone un patto fiduciario che così non può sussistere. Anche questo è un danno; tuttavia, ad oggi e in forza di questa, TIM, in qualunque momento, può procedere ad addebitare sul nostro conto corrente quanto le fosse legittimamente dovuto. Invece, TIM vorrebbe far passare la tesi che l'utente, senza scienza del quanto, sia tenuto a conoscere e a pagare importi residuali, sotto pena della sospensione (minacciata e attuata) del servizio. A tale riguardo, precisiamo che XXXXX XXXXX paga le fatturazioni di quanto acquistato da terzi, ma non emette fatture a carico di XXXXXXXXXi né potrebbe discernere sulla bontà degli importi, se non gli sono stati mai forniti i dati del traffico addebitatogli, richiesti per scritto 2 volte con tutti i documenti previsti. Resta confermato che TIM viola il Dlgs 1/08/03 n° 259, Codice della Comunicazioni Elettroniche, gli artt. 5 e 12 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/718°/ Cons., l'art. 98,11 in particolare.

L'utente quindi chiede:

- i. l'indennizzo di € 330,00= per 22 giorni di sospensione dei servizi voce + internet;
- ii. l'indennizzo di € 330,00= per 156 giorni di mancata risposta ai reclami;
- iii. l'indennizzo di € 270,00= per l'addebito di servizi non richiesti;
- iv. lo storno delle fatture RE03142538 per € 67,89, RE03456452 per € 42,89;
- v. lo storno delle rate residue del router TIM HUB.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: la contestata sospensione del servizio (voce + internet) intervenuta nel periodo compreso tra il 09.11.2022 e il 29.11.2022 può considerarsi quale diretta conseguenza del mancato pagamento delle fatture n. RE03142538, n. RE03456452, n. RE04040597.

Infatti l'operatore, con raccomandate a/r del 12.07.2022, del 12.08.2022, del 13.09.2022 e del 23.09.2022, sempre ricevute dall'utente come dimostrano gli esiti delle relative spedizioni estratti dal sito di Poste Italiane, allegati in atti, inviava comunicazione, con ampio preavviso, circa l'eventualità della risoluzione contrattuale a causa del persistere della morosità ove l'istante non avesse provveduto al pagamento di quanto dovuto.

Non può quindi essere accolta la contestazione dell'istante circa la non dovuta, a suo dire, sospensione del servizio: infatti, seppur ammissibili le perplessità lamentate dall'istante, circa la sospensione dei servizi, pur in presenza di reclami telefonici, si ritiene più pregnante ai fini decisori, il fatto, che lo stesso cliente non abbia pagato il predetto conto telefonico, neppure avvalendosi della facoltà di pagarlo in maniera parziale, dimostrando quindi la sua perfetta buona fede nel proseguire un normale rapporto contrattuale.

L'utente, infatti, avrebbe potuto, come detto, astenersi dal pagamento degli importi in contestazione, provvedendo al pagamento di quelli non contestati, scongiurando in tal modo, la sospensione del servizio.

Il fatto poi che l'utente dichiari, nella propria memoria di replica, di aver provveduto, seppur in ritardo, al pagamento delle predette fatture, nulla rileva in questa sede in quanto il ricorrente non ha allegato agli atti le relative ricevute di pagamento.

Per quanto sopra precisato, si ritiene quindi che la sospensione del servizio sia legittima e, di conseguenza, alcun indennizzo può essere riconosciuto all'utente.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) si rileva quanto segue: seppur i numerosi reclami citati dal ricorrente siano soltanto quelli inoltrati telefonicamente al call-center di Tim, non avendo allegato in atti alcuna contestazione scritta, alla luce del fatto che comunque l'operatore non ha formalmente contestato la presenza di tali reclami, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.).

Per la quantificazione del periodo utile ai fini della quantificazione dell'indennizzo, può considerarsi, quale dies a quo, il primo reclamo, citato dall'utente, del 04.07.2022.

Giova però precisare, in proposito, quanto segue: secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei servizi che nel caso di TIM prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adequata risposta dell'operatore.

Nel caso in cui tale risposta non si mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, che nel caso specifico, ha coinciso con la prima interlocuzione avvenuta con l'operatore, in data 30.11.2022, nel procedimento UG/567613/2022.

Quindi il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo pari ad un importo di € 260,00= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 104 giorni, dal 18.08.2022 (45<sup>a</sup> giorno successivo al reclamo del 04.07.2022) al 30.11.2022.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) si precisa quanto segue: in relazione alla fattispecie di fornitura di servizio non richiesto, l'art. 7, comma 5 della direttiva di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle

attivazioni di servizi non richiesti e che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare la ricezione di una richiesta dell'utente, quest'ultimo ha diritto a vedersi corrisposto l'indennizzo del caso.

Giova in proposito evidenziare che, diversamente da quanto affermato da Tim nella propria memoria difensiva, nella Proposta di attivazione per la linea fissa di TIM, datata 29.07.2022, allegata in atti, non risulta indicata, in modo chiaro ed inequivocabile, l'attivazione del servizio Tim WIFI Plus, contestato dal ricorrente, di tal ch  si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 del sopra citato regolamento indennizzi che, alla luce di quanto dichiarato da Tim nella propria memoria difensiva e cio  che il contestato servizio "Tim WIFI Plus"   stato addebitato per 122 giorni (dal 29.07.2022 al 28.11.2022), viene quantificato in complessivi   305,00= (  2,50 x 122).

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto l'utente ha omesso di produrre le fatture n. RE03142538 (di   67,89) e n. RE03456452 (di   42,89) impedendo, pertanto, qualsivoglia valutazione in merito alla correttezza e quindi alla debenza delle stesse.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) di storno delle rate residue del router si evidenzia che la stessa non pu  trovare accoglimento, in quanto non essendo stata formulata in occasione del procedimento di conciliazione UG/567613/2022, si ammetterebbe l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, comportando, di fatto, l'aggiornamento del principio di obbligatoriet  della fase conciliativa per le nuove questioni.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altres  illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

## **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXX nei confronti di TIM. La societ  Tim   tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di   260,00= a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di   305,00 = a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti; I predetti importi potranno essere utilizzati a compensazione di eventuali insoluti, se presenti.
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.   fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera   notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorit .

Il Dirigente  
Fto<sup>(\*)</sup> Dott. Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto<sup>(\*)</sup> Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante  
Fto<sup>(\*)</sup> Arianna Barocco

**(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.**