

DELIBERA N. 333/2022/CRL/UD del 07/10/2022
Mxxx G. Dxxx Mxxx F. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/394892/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/10/2022;

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;

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 di Mxxx Gxxx Dxxx Mxxx F. del 16/02/2021 acquisita con protocollo n. 0083156 del 16/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A mezzo di istanza per la definizione delle controversie rubricata al numero 394892/2021, l’istante titolare delle linee 069xxxxxxx e 069xxxxxxx contestava l’attivazione non richiesta – sul proprio contratto business – della numerazione 06.1xxxxxxx. In particolare, deduce che nel mese di settembre 2016 riceveva fattura di € 1.489,22 inerente la numerazione non richiesta che provvedeva a disdettare e a contestare a mezzo fax del 10.10.2016. Nonostante ciò nei mesi successivi riceveva ulteriori fatture, che venivano puntualmente contestate, fino alla definitiva cessazione della numerazione in parola, che avveniva solo alla fine del 2017. A luglio 2019, a distanza di quasi due anni dal ricevimento dell’ultima fattura relativa alla numerazione 061xxxxxxx, riceveva ulteriore fattura di € 4.047,32 inerenti la numerazioni attive 06.9xxxxxxx e 06.9xxxxxxx (regolarmente utilizzate dalla parte istante), ma contenenti addebiti di € 3.742,91 per la numerazione mai richiesta e mai funzionate. A mezzo reclamo/ticket n. 12873994133 del 15 luglio 2019, reiterato anche in data 3.12.2019, la fattura de qua veniva contestata ma il Gestore non procedeva allo storno degli importi non dovuti. L’utente riferisce che ad oggi la parte istante viene ancora minacciata dal gestore di sospensione delle linee 069xxxxxxx, 069xxxxxxx per morosità concernente la numerazione 0613992179 mai richiesta. Sulla scorta di tali premesse, l’istante chiedeva: i. indennizzo per attivazione servizio non richiesto ai sensi dell’art. 9 dell’All. A della Delibera 347/18/CONS (successivamente quantificato, in sede di repliche, nella misura di € 2.555,00); ii. storno insoluto e rimborso somme pagate e non dovute; iii. indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. indennizzi vari spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva a mezzo memoria difensiva il Gestore TIM, il quale deduce che la parte istante ha richiesto l’attivazione dell’utenza n. 061xxxxxxx in data 7 aprile 2016 sottoscrivendo un regolare contratto. Per tali motivi, rileva che l’utente ha regolarmente usufruito dei servizi forniti da Tim e non ha mai contestato i conti telefonici ricevuti. Inoltre, contesta la richiesta di disdetta per la linea n. 061xxxxxxx inoltrata dal Cliente, in quanto priva del documento di riconoscimento dell’intestatario dell’utenza e contraria alle previsioni sulle formalità richieste per il recesso dall’art.7 comma 3 delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico. Relativamente alla richiesta di

indennizzo, l'Operatore precisa che la mancata/tardiva lavorazione della disdetta da luogo allo storno delle fatture (e, in alternativa, al rimborso delle stesse) e non certo al riconoscimento di un indennizzo. Sotto il profilo amministrativo, nel confermare come dovute le somme richieste dal Gestore precisava che l'insoluto a carico dell'utente ammonta a complessivi € 5.037,70. In ultimo, relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la TIM contestava la mancata produzione delle prove di invio dello stesso, richiedendo per tali motivi il rigetto di ogni domanda. In sede di repliche: con note del 23.04.2021, l'utente insiste per le proprie istanze e rileva come l'Operatore non abbia fornito la prova del consenso all'attivazione della numerazione. Per tali motivi precisava le proprie richieste richiedendo: i. Storno totale degli insoluti; ii. indennizzo di euro 2.555,00 per l'attivazione non richiesta della numerazione 061xxxxxxx dal 7/04/2016 al 31/8/2017; iii. indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo; iv. spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, nei limiti di seguito riportati. i. la domanda di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto è fondata e meritevole di accoglimento; ed invero, Tim nelle proprie memorie si limita ad affermare che la parte istante "ha richiesto l'attivazione dell'utenza n. 0613992179 in data 7 aprile 2016 sottoscrivendo un regolare contratto", omettendo di depositare l'asserito contratto sottoscritto e qualsivoglia prova in tal senso. Nel caso di specie, pertanto, dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dall'utente all'attivazione del contestato servizio e considerato il consolidato orientamento dell'Autorità, in forza del quale qualora risulti provato che il gestore ha attivato un servizio mai richiesto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere un indennizzo per ogni giorno di illegittima attivazione del servizio, saranno pertanto applicabili le fattispecie previste dall'art. 9, comma 1, All. A DEL 347/18/CONS, secondo il quale: "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione" in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, Del, cit.: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Premesso quanto sopra, ne deriva che dovrà essere riconosciuto un indennizzo per 325 giorni di attivazione del servizio non richiesto, con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo del 10.10.2016, alla risoluzione del contratto per morosità del 31.08.2017, così per complessivi € 1.625,00. Sul punto, per ragioni di completezza, si osserva che il fax del 10.10.2016 – rimesso dall'utente al servizio Clienti Business TIM 191 – pur non avendo i requisiti formali della richiesta di recesso deve comunque considerarsi atto idoneo al disconoscimento della numerazione contestata e, comunque, come tempestivo reclamo. Ne consegue, in ogni caso, come di seguito deliberato, la non

debenza delle somme fatturate dal Gestore sulla linea non autorizzata. ii. Dalle argomentazioni sopra riportate, ne deriva conseguentemente che la parte istante avrà altresì diritto al riconoscimento dello storno parziale dell'insoluto, limitatamente alla fatturazione del servizio non richiesto 06.1xxxxxxx e nella misura fatturata da TIM e successivamente contestata dall'utente di € 3.742,91. In tal senso, anche le segnalazioni di contestazione riportate dall'utente in atti risultano tempestive ed idonee allo scopo. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che TIM non ha prodotto la risposta al reclamo fax del 10.10.2016. Al riguardo, in via generale, anche nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 Del. indennizzi cit. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i.** Euro 1.625,00 (milleseicentocinque/00) a titolo di indennizzo per la attivazione del servizio non richiesto, ex artt. 9, comma 1 e 13, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nonché:
- ii.** Euro 300,00, per la mancata risposta al reclamo, prevista dall'art. 12 comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.
- iii.** Si dispone lo storno parziale dell'insoluto afferente la numerazione 06.13992179 nella misura di € 3.742,91 e, laddove versati, il rimborso degli importi annullati e non dovuti.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini