

**DELIBERA N. 188/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**F. Lxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/310442/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 F. Lxxx del 27/07/2020 acquisita con protocollo n. 0322342 del 27/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Con l’istanza di definizione l’utente ha lamentato: “Mi sono accorto di avere in bolletta servizi addebitati MAI richiesti dal mese di aprile 2019! dopo mesi di disagio e di arrabbiature sono stato costretto a cambiare operatore telefonico. Ho provato a far intervenire l’associazione consumatori ma senza alcun risultato positivo per me. Addirittura TIM risponde che i servizi da loro attivati a mia insaputa devo averli sicuramente richiesti io in quanto almeno per uno dei quattro contestati serve per procedura uno scambio di mail (mai avvenuto) tra me e chi fornisce il servizio!!!”. Sugli assunti premessi ha chiesto: “Rimborso di € 256,08 che ho dovuto pagare in più sulle fatture che vanno dal periodo bimestrale MAR/APR 2019 al bimestre GEN/FEB 2020. L’annullo dell’ultima fattura riferita al bimestre MAR/APR 2020 di € 217,32 dove sono ancora presenti i servizi MAI RICHIESTI quali: 1) Nuvola It Data Space Easy One 1446368\* . 2) Semplisio - Canone\* . 3) Skillo Business 1516357\* . 4) SUPER Digital . Poi chiedo naturalmente il ricalcolo per pagare la giusta cifra riferita all’ultima fattura dove ho di fatto disdetto il rapporto con TIM, secondo i miei calcoli dovrei pagare il solo costo di abbonamento denominato "Tuttofibra" per un costo di € 102,67 + iva. Chiedo anche che non mi vengano addebitati i € 19,51 + iva riferiti al costo di disattivazione ( poiché il passaggio ad altro operatore é stata l’unica arma in mio possesso per far valere i miei diritti di consumatore!) Ed infine chiedo un giusto risarcimento danni qualora ce ne siano i presupposti per i disagi avuti in questo periodo di grande difficoltà sanitaria per tutti e dove io ho dovuto affrontare situazioni di stress dovuti proprio a questa controversia!”.

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

Si costituiva TIM SPA (Kena mobile) deducendo: “l’inammissibilità e nel merito, comunque, l’infondatezza dell’istanza presentata dal Sig. Lenci per le seguenti ragioni. MOTIVI DI INAMMISSIBILITA’ 1) In via preliminare. Inammissibilità/irricevibilità della presente istanza per mancato deposito del verbale di conciliazione. L’esponente società intende anche rilevare l’inammissibilità dell’istanza di definizione per violazione dell’art. 14 co. 3 delibera 359/19/CONS, atteso il mancato deposito del verbale di conciliazione. Nel fascicolo istruttorio non è allegato il relativo verbale di conciliazione. .... MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 2) Applicazione di condizioni

contrattuali e pricing concordati con l'istante. Assenza di reclami o contestazioni. Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di un indennizzo. L'esponente reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. Nel mese di maggio 2018, l'istante domandava a TIM l'attivazione di un nuovo impianto con servizio FIBRA, pricing SUPER FIBRA ed opzione TUTTO FIBRA con SUPER DIGITAL. TIM procedeva pertanto all'attivazione della linea 06.55284664 a nome di LENCI FABIO, presso l'indirizzo di Roma Via Anagnina 102. La linea veniva regolarmente attivata e fruita dall'istante senza che fosse mai sollevata alcuna contestazione. Nel corso del 2019, poi, l'istante procedeva all'attivazione di alcuni servizi aggiuntivi tramite portale TIM DIGITAL STORE. Si deve rilevare che per tali opzioni, non obbligatorie e soprattutto non automatiche, l'istante ha proceduto all'accesso al portale, al contestuale accesso alla propria area privata e, infine, all'adesione ai servizi tramite credenziali personali. Pertanto, anche sotto tale profilo, le doglianze avversarie, risultano infondate in quanto le opzioni aggiuntive contestate sono state espressamente richieste e volute dalla parte istante. A ciò si aggiunga che, dall'attivazione della linea fino alla sua cessazione, non risultano a sistema reclami o contestazioni riferibili a una errata fatturazione o all'attivazione di servizi non richiesti. ...., la controparte in questa sede non è in grado di provare il contrario, stante l'assenza di allegazioni documentali sul punto. ...”.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Deve essere disattesa l'inammissibilità dell'istanza di definizione per violazione dell'art. 14 co. 3 delibera 359/19/CONS, atteso l'intervenuto deposito del verbale di conciliazione (allegato 11). Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta l'attivazione non richiesta, sull'utenza telefonica contratto 099314878413, tipo affari dei seguenti servizi: 1) Nuvola It Data Space Easy One 1446368\* dal 4.2.2020 al 30.4.2020; 2) Semplisio - Canone\* dal 22.10.2019 al 30.4.2020; 3) Skillo Business 1516357\* dal 22.10.2019 al 30.4.2020; 4) SUPER Digital. dal 1.9.2019 al 6.4.2020. TIM ha affermato in memoria difensiva di avere provveduto nel 2018 all'attivazione della linea 06.55284664 a nome di LENCI FABIO, presso l'indirizzo di Roma Via Anagnina 102. “La linea veniva regolarmente attivata e

fruita dall'istante senza che fosse mai sollevata alcuna contestazione. Nel corso del 2019, poi, l'istante procedeva all'attivazione di alcuni servizi aggiuntivi tramite portale TIM DIGITAL STORE. Si deve rilevare che per tali opzioni, non obbligatorie e soprattutto non automatiche, l'istante ha proceduto all'accesso al portale, al contestuale accesso alla propria area privata e, infine, all'adesione ai servizi tramite credenziali personali". Tuttavia non ha prodotto la prova di tali richieste né dell'assolvimento degli obblighi informativi e non ha depositato il contratto. Orbene, ai sensi dell'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche, non imputabili all'operatore stesso, che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione (ex multis Corecom Toscana Delibera n. 11/12). Il Sig. Lenzi, pertanto, ha diritto allo/storno rimborso della complessiva somma di € 338,08 (trecentotrentotto/08) relativa al costo di tutti servizi non richiesti indicati nelle fatture prodotte. Il Sig. Lenzi ha, altresì, diritto all'indennizzo. Ai sensi dell'art. 9 co. 1 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione e, nel caso di specie, in forza del successivo art. 13 il calcolo dell'indennizzo deve essere effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Poiché il primo reclamo versato in atti è del 30/3/20 (allegato 13) e la disattivazione dei servizi è avvenuta come segue: 1) Nuvola It Data Space Easy One 1446368\* in data 30.4.2020; 2) Semplisio - Canone\* in data 30.4.2020; 3) Skillo Business 1516357\* in data 30.4.2020; 4) SUPER Digital. in data 6.4.2020; l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere al Sig. Lenzi è pari a complessive € 500,00 (cinquecento/00) (gg.31x € 5,00 x servizi nn. 1,2,3 + gg.7x€ 5,00 x servizio n. 4). Risulta, infine, dovuto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istante ha fornito la prova del reclamo inviato in data 30/3/20 (allegato 13), così come quella di un successivo reclamo del 6/4/20 (allegato 14), corredati dalle ricevute di accettazione e consegna. In assenza di prova contraria da parte dell'operatore, il mancato riscontro al reclamo, giustifica il riconoscimento all'utente dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, da calcolarsi unitariamente ai sensi del co. 2 in presenza di più reclami. Il periodo da considerare va dal 29.4.2020 (30 giorni dopo il primo reclamo al 27.7.2020 (data di deposito dell'istanza di definizione) e, dunque, di 90 giorni. Si ritiene, pertanto, di liquidare l'importo di € 225,00 (duecentoventicinque/00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. La società TIM Spa (Kena mobile) è tenuta a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 338,08 (trecentotrentotto/08) relativa al costo di tutti servizi non richiesti indicati nelle fatture prodotte.
- € 500,00 (cinquecento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 9 co. 1 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;
- € 225,00 (duecentoventicinque/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

2. TIM Spa (Kena mobile) è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

3. 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.

4. 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini