

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

Deliberazione n. 35 del 10 MAGGIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/538701/2022)

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 Vice 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 XXXXXXXXXXXXXXX del 14/07/2022 acquisita con protocollo n. 0218748 del 14/07/2022;

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'istante, titolare di un contratto Tim, il 6.9.2021, riscontra in fattura l'attivazione di servizi non richiesti né pattuiti (DAZN, Netflix e TIM Vision Calcio). Segnala subito il problema al servizio clienti (Mdc 9-322649577030 del 6.9.2021) e corrisponde gli importi non contestati. Le segnalazioni si susseguono a più riprese come da precedenti allegati. Tim, senza alcun preavviso, sospende i servizi voce e dati dal 22/01/2022. In data 25/02/2022 i servizi vennero riattivati, a condizione del saldo delle somme contestate. Con memoria di replica depositata in data 24.10.2022, il ricorrente precisava quanto segue: Si ribadisce l'attivazione di servizi non richiesti, precisando che la copia fotostatica degli ordini Web di attivazione degli stessi allegati da Tim, non contengono alcun elemento atto ad identificare l'istante quale autore delle richieste. Al contrario tale fattispecie ricade nella fattispecie relativa alla attivazione di “servizi non richiesti” ed in quanto tale andrà indennizzata. L'utente ha sin da subito segnalato l'accaduto all'operatore che, di fatto, non si è premurato di indicare all'istante, come invece tenta di fare in questa sede, una possibile attività di phishing, né ha provveduto a bloccare la funzionalità dell'account nella attivazione di servizi non richiesti. Al contrario ha preferito continuare a fatturare, nonostante le segnalazioni e nonostante i pagamenti parziali (prima, successivamente completi) dell'istante. L'istante ha segnalato l'accaduto, ha chiesto di non attivare tali servizi, ha contestato le fatture e, solo una volta vista l'inerzia dell'operatore, ha iniziato a pagare parzialmente le fatture (sempre al fine di stimolare un intervento risolutivo dell'operatore). Quest'ultimo, al contrario, ha pensato bene di sospendere i servizi senza alcun preavviso di sospensione e richiedendo il pagamento di tali servizi contestati. Si ribadisce l'illegittimità dell'insoluto e della conseguente sospensione dei servizi, precisando che l'utente ha sempre corrisposto gli importi non oggetto di contestazione. Si contesta, ancora una volta, che sia stato l'istante a richiedere l'attivazione di tali servizi, circostanza questa, non dimostrata dall'operatore. L'operatore, inoltre, allega la prova di consegna di una missiva che non è un preavviso di sospensione ma un semplice avviso di mancato addebito. Ciò rende, al di là di qualsiasi considerazione, illegittima la sospensione dei servizi. Irrilevante, inoltre, il refuso circa la data indicata nel reclamo a Tim. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

L'utente, quindi, chiede:

- i. la cessazione immediata dei servizi non richiesti né pattuiti;
- ii. il rimborso delle somme corrisposte per i servizi non richiesti né pattuiti e contestati pari a € 253,06=;
- iii. l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti né pattuiti (DAZN Netflix e Tim Vision Calcio) dal 6.9.2021 alla cessazione;
- iv. l'indennizzo per sospensione illegittima della linea voce e dati dal 22/01/2022 al 25/02/2022;
- v. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- vi. il riconoscimento delle spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

La controversia riguarda l'attivazione di pacchetti TV da canale Web (E-Commerce), ma non richiesti dall'istante. Tali servizi NON sono stati attivati da personale Tim. Può trattarsi pertanto di frode per furto delle credenziali di accesso al Portale o alla APP MyTIM o alla posta elettronica, attraverso azioni di

phishing o altre violazioni da parte di soggetti Terzi ignoti. In questi casi è consigliato resettare le credenziali o, meglio, cancellare gli account e ricrearli ex novo. Come indicato dall'utente stesso, il pacchetto TV è stato attivato da

canale Web dalla pagina My TIM dell'utente e cessato diverse volte da TIM. In merito alla sospensione, si evidenzia invece che Tim ha sospeso la linea per morosità dal 22.01.2022 al 24.2.2022 in seguito al sollecito di pagamento del 12.11.2021 (allegato con distinta Poste di avvenuta consegna). In merito al reclamo allegato dall'utente, preme evidenziare che nel fascicolo documentale è presente una ricevuta di ritorno di una raccomandata datata 24.02.2022 ma il reclamo allegato ha una data successiva (27.2.2022). Preme altresì precisare che ammesso e non concesso che quel reclamo sia stato effettivamente inoltrato a TIM (il che si contesta), non è in ogni caso dovuto l'indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami in quanto in data 31.3.2022 è stato depositato l'UG e comunque l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 28.4.2022. Tim inoltre ha riscontrato il reclamo telefonico dell'utente, comunicandogli l'infondatezza dello stesso e accreditando a titolo di caring l'importo di € 30,00 presente sulla Fattura Novembre 2021. Si precisa infine che attualmente c'è un insoluto di € 200,97 e che la linea in oggetto è migrata verso altro operatore in data 26.5.2022. Tim SpA chiede che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

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 ritiene che la stessa venga di fatto superata dalla circostanza, dichiarata da Tim nella propria memoria difensiva e non smentita dall'utente, che la linea è migrata verso altro operatore nel maggio 2022.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa possa essere accolta in quanto, come già precisato al punto sub iii) di cui sotto, Tim ha provveduto ad attivare servizi senza un'espressa richiesta in tal senso dell'utente il quale, pertanto, ha diritto a vedersi riconosciuto il rimborso dei relativi costi che, alla luce dell'esame istruttorio delle fatture prodotte, risultano così quantificati: € 38,68 nella fattura n. RE05366401, € 40,79 nella fattura n. RE06463840, € 29,99 nella fattura n. RE07037337, € 27,56 nella fattura n. RE01150885, € 14,99 nella fattura n. RE01722025, € 14,99 nella fattura n. RE02172028, per complessivi € 167,00=.

In relazione alla richiesta sub iii) si precisa quanto segue. la documentazione prodotta da Tim, nello specifico la copia fotostatica degli ordini Web di attivazione dei servizi contestati, si ritiene non abbia, in questa sede alcuna valenza probatoria, circa un'effettiva richiesta di attivazione espressamente formulata in tal senso dall'utente. A ciò si aggiunga il fatto che oltre ad essere la stessa Tim a dichiarare, nella propria memoria difensiva, che i predetti servizi "non sono stati attivati da personale TIM", risulta quanto meno singolare che, come si evince dai predetti ordini di attivazione, quegli stessi servizi accessori (Netflix, Tim Vision, Dazn, Infinity) risultino attivati più volte ed in date diverse (24.08.2021, 30.09.2021, 31.10.2021, 06.01.2022). Per quanto sopra considerato si ritiene, quindi, che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 del Regolamento indennizzi che viene come di seguito determinato. Per quanto riguarda il periodo temporale utile ai fini della quantificazione del predetto indennizzo è opportuno precisare che l'art. 13, comma 1 prevede che il calcolo del predetto indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; il primo reclamo, telefonico e tracciato con il n. mdc-9-322649577030 è del 06.09.2021, mentre i servizi non richiesti, dall'esame delle fatture in atti, risultano addebitati fino al 30.04.2022 (fattura n. RE02172028) di tal ché ne consegue che come dies a quo debba essere considerato il 06.09.2021 e come dies ad quem la data del 30.04.2022, per complessivi 236 giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 2,50=, determinano un indennizzo pari a € 590,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si precisa quanto segue: la contestata sospensione del servizio (voce + internet) intervenuta nel periodo compreso tra il 22.01.2022 e il 25.02.2022 può considerarsi quale diretta conseguenza del mancato pagamento della fattura n. RE05656116/2021. Giova in proposito evidenziare che l'istante, non adempiendo al regolare pagamento della predetta fattura, venendo meno, quindi, al proprio obbligo contrattuale era consapevole dell'eventualità della sospensione del servizio per morosità. Infatti l'operatore, con nota del 12.11.2021, ricevuta dall'utente in data 29.11.2021 come da documentazione agli 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 l'eccezione dell'istante circa il mancato avviso, da parte dell'operatore, di 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, che come dallo stesso dichiarato e in riferimento alla predetta fattura, ammontavano a € 104,03= provvedendo al pagamento di quelli non contestati pari a € 62,71 scongiurando in tal modo, la sospensione del servizio. Per quanto sopra precisato, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si evidenzia che Tim non ha fornito alcun corredo documentale a sostegno di un eventuale riscontro al reclamo dell'utente, ricevuto da Tim in data 02.03.2022 come si evince dalla ricevuta della raccomandata a/r depositata in atti. Giova, in proposito, evidenziare 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'adeguata risposta dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non si sia 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 l'udienza di conciliazione del 28.04.2022 alla quale TIM ha partecipato. Quindi il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12, Allegato A delibera 347/18/CONS. per un importo pari a € 30,00= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 12 giorni, a partire dal 16.04.2022 (45° giorno successivo al reclamo ricevuto da Tim in data 02.03.2022) al 28.04.2022 (data dell'udienza di conciliazione).

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si ritiene congruo riconoscere l'importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.

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

All'unanimità 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 XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di

TIM. La società Tim è tenuta:

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 167,00= a titolo di rimborso come in premessa specificato;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 590,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 30,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.

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.

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.

Il Dirigente

Dott. Maurizio Santone(*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(*)

Il verbalizzante

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.