

DELIBERA N. 23/2024

**xxxxxxxxx/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/404757/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28 /02/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxx del 12/03/2021 acquisita con protocollo n. 0126289 del 12/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo AFFARI per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: L'utente sottoscrisse contratto con TIM che avrebbe comportato il costo mensile di € 30 +Iva. Le prime fatture riportavano però importi notevolmente superiori. Con diversi reclami scritti (il primo dei quali il 26.3.2020) l'utente lamentò non solo i maggiori importi, ma anche l'attivazione di servizi non richiesti come l'Opzione Tim Fast, Tim safe web, Opzione numerazione aggiuntiva calcolata due volte e Servizio di invio fattura. TIM non rispose mai e, in data 15.8.2020, in assenza di preavviso, dunque illegittimamente, sospese il servizio. L'utente pagò le fatture insolute e lo comunicò a Telecom in data 7.9.2020, ma la linea è stata riattivata solo a seguito di presentazione di istanza GU5 ed emissione di provvedimento temporaneo in data 17.10.2020. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Indennizzo per illegittima sospensione servizio voce dal 15.8.2020 alla riattivazione del 17.10.2020 tot giorni 63 per 7,5 per 2 trattandosi di linea business tot 945. II. Indennizzo per illegittima sospensione servizio dati dal 15.8.2020 alla riattivazione del 17.10.2020 tot giorni 63 oltre a maggiorazione di 1/3 trattandosi di linea ultraveloce e del doppio trattandosi di linea business tot 1.260. III. Storno importi relativi ad Opzione Tim Fast , Tim safe web , Opzione numerazione aggiuntiva calcolata due volte e Servizio di invio fattura, mai richiesti con regolarizzazione amministrativa della posizione. IV. Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto Opzione Tim Fast dal 26.3.2020 alla cessazione e comunque sino ad oggi 12.3.2021 tot 351 per 2,5 per 2 essendo linea business tot euro 1755. V. Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto Tim Safe Web dal 26.3.2020 alla cessazione e comunque sino ad oggi 12.3.2021 tot 351 per 2,5 per 2 essendo linea business tot euro 1755. VI. Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto Opzione numerazione aggiuntiva calcolata due volte dal 26.3.2020 alla cessazione e comunque sino ad oggi 12.3.2021 tot 351 per 2,5 per 2 essendo linea business tot euro 1755. VII. Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto Servizio invio fattura dal 26.3.2020 alla cessazione e comunque sino ad oggi 12.3.2021 tot 351 per 2,5 per 2 essendo linea business tot euro 1755. VIII. Indennizzo per omessa risposta a reclamo € 300. Il tutto per l'importo totale di € 9.525,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 02/09/2021, oltre il termine di 45 giorni assegnato da questo Corecom nella comunicazione di avvio del

procedimento in data 17/03/2021, di talché la memoria è da dichiararsi irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS. In ogni caso, deve richiamarsi l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR per cui, comunque, la documentazione di parte allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II), si osserva quanto segue. Parte istante lamenta l'illegittima sospensione dei servizi voce e dati attivi sulla propria utenza fissa, dal giorno 15.08.2020 al 17.10.2020. Dalla documentazione acquisita agli atti, emerge che l'istante con reclamo inviato tramite pec in data 26.03.2020, ha contestato la fattura n. 8S000061088 del 6 febbraio 2020 dell'importo di € 200,91 per la presenza di addebiti relativi a servizi non richiesti. Con detto reclamo, inoltre, l'utente ha chiesto la sospensione momentanea del pagamento e la revisione della fattura riguardante i costi dei servizi non richiesti. Di contro, nel fascicolo documentale risultano prodotti dall'operatore il sollecito di pagamento della predetta fattura datato 06.04.2020 e la lettera di risoluzione contrattuale del 17.06.2020. In quest'ultimo documento il gestore ha eccepito l'omesso pagamento delle fatture n. 8S000061088 e n. 8500115432 (relative ai mesi febbraio e marzo), per l'ammontare complessivo di € 298,39. Al riguardo, l'istante ha eccepito di aver subito la sospensione amministrativa in data 15.08.2020, senza ricevere solleciti e preavviso di risoluzione; il medesimo istante ha poi depositato copia di un bonifico in favore di TIM, datato 07.09.2020, dell'importo di € 305,08, avente come causale il saldo delle fatture n. 8S000061088, n. 8500178114, 8500115432. Successivamente, a seguito del protrarsi della sospensione amministrativa, anche dopo il pagamento di cui sopra, l'utente ha presentato, contestualmente in data 14.09.2020, formulario GU5 e istanza di conciliazione. Con provvedimento temporaneo emanato in data 21.09.2020, questo Corecom ha ordinato al gestore l'adozione delle misure necessarie alla riattivazione e al corretto funzionamento di tutti i servizi entro il giorno 22.09.2020; tuttavia, la riattivazione dei servizi è stata perfezionata soltanto in data 17.10.2020. Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi in favore dell'istante l'indennizzo per sospensione dei servizi, di cui all'art. 5, comma 1, dell'All. A Delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi) calcolato come segue. Il termine iniziale, considerato l'effettivo ritardato pagamento di n. 3 fatture, è da individuarsi nella data del 22.09.2020, stabilita nel provvedimento temporaneo sopra richiamato; il termine finale è da identificarsi nel giorno 17.10.2020, di riattivazione dei servizi. Considerata la misura di € 7,50 per ogni giorno di sospensione per ogni servizio non accessorio, nel caso di specie per entrambi i servizi voce e dati, ex art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi da raddoppiarsi in presenza di utenza di tipo affari, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del predetto Regolamento, dato l'arco temporale di n. 25 giorni, l'indennizzo da corrispondersi è pari all'importo complessivo di € 750,00 (settecentocinquanta/00). Con

riferimento alle richieste sub III) sub IV), sub V), sub VI) e sub VII) si osserva quanto segue. Parte istante ha prodotto copia della richiesta di migrazione a TIM datato 06.06.2019 e copia del profilo tariffario TIM SENZA LIMITI XDSL recante le caratteristiche dell'offerta e delle relative condizioni economiche, da cui risulta la previsione del canone di € 30,00 iva esclusa per i primi dodici mesi e di € 40,00 a decorrere dal 13° mese, nonché il contributo di attivazione rateizzato dell'importo di € 12,50 per 24 mesi. In tale ultimo documento non v'è evidenza dei servizi accessori oggetto di contestazione, ad eccezione del servizio Tim Safe WB, gratuito fino al 3° mese (dal 4° mese previsto al costo di 3 euro iva esclusa), né risulta prodotto alcun ulteriore documento a comprova dell'adesione dell'utente ai suddetti servizi. Deve richiamarsi il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi in favore dell'istante l'indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti di cui all'art.9, comma 2, del Regolamento indennizzi da intendersi però in misura unitaria, atteso che lo stesso articolo 9 fa riferimento esplicito alla pluralità di servizi, e in ragione altresì dell'unitarietà espressa dal paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con Delibera n. 276/13/CONS, in relazione al principio di equità. Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo unitario, il dies a quo è da individuarsi nella data del 26.03.2020, giorno di presentazione del reclamo così come stabilito dall'art. 13, comma 1, del Regolamento indennizzi. Deve evidenziarsi che la fattispecie non rientra tra quelle di cui ai commi 2 e 3 del succitato art. 13, per le quali è previsto l'indennizzo in misura pari al doppio o aumentato di un terzo. Il dies ad quem, è da individuarsi nel giorno 12.03.2021, indicato dall'utente e in mancanza di contestazione e produzione di prove idonee da parte del gestore. Data la misura di € 2,50 pro die prevista dall'articolo 9, comma 2, del predetto Regolamento, considerato l'arco temporale di n. 351 giorni complessivi, può riconoscersi l'indennizzo per l'importo complessivo pari ad € 877,50 (ottocentosettantasette/50). Con specifico riferimento alla richiesta di storno, per i motivi sopra esposti è riconosciuto il diritto dell'istante allo storno degli addebiti afferenti ai soli servizi accessori risultati non richiesti, presenti nelle fatture emesse a decorrere dal 6 febbraio 2020. La richiesta sub VIII) può trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Nel fascicolo documentale risulta prodotta la comunicazione dell'operatore datata 08.04.2020 in risposta al reclamo del 26.03.2020. In tale lettera il gestore asserisce genericamente la conformità degli importi addebitati con le condizioni di abbonamento sottoscritte. Si rileva che la suddetta comunicazione non risulta adeguata a fornire un riscontro chiaro ed esaustivo circa le doglianze lamentate dall'utente e non può ritenersi con essa soddisfatto l'obbligo di riscontro al reclamo del 26.03.2020, pendente in capo all'operatore. Per consolidato orientamento dell'Autorità, infatti, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata (come stabilito dall'art. 8, co. 4, della delibera 179/03/CSP) e

fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente verificabile, 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. Alla luce delle considerazioni che precedono, può riconoscersi il diritto dell'istante all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, calcolato come segue. Il dies a quo è da identificarsi nella data del 26.04.2020 ossia detratto il termine di 30 giorni previsto dalle condizioni generali di contratto dell'operatore per la risposta al reclamo del 26/03/2020; il dies ad quem è da individuarsi nel giorno 14.12.2020, data dell'udienza di conciliazione, prima occasione utile di possibile confronto tra le parti. Data la misura dell'indennizzo pari a euro 2,50 pro die, ex art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale di n. 232 giorni, l'indennizzo complessivo da corrispondere è pari all'importo massimo previsto di € 300,00 (trecento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a stornare gli addebiti afferenti ai servizi accessori non richiesti presenti nelle fatture emesse a decorrere dal 6 febbraio 2020, nonché a corrispondere, in compensazione con l'eventuale posizione debitoria, e per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo pari ad € 1.927,50 (millenovecentoventisette/50), di cui: - € 750,00 (settecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi voce e dati; - € 877,50 (ottocentosettantasette/50), a titolo di indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti; - € 300,00 (trecento/00,) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il suddetto importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo,

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28 febbraio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco