

DELIBERA N. 86/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/503366/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 23/02/2022 acquisita con protocollo n. 0066171 del 23/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 334 921xxxx con la società TIM SPA (KENA MOBILE), di seguito, per brevità, Tim, lamenta l’addebito delle rate dell’offerta da sottoscritta senza rateizzazione degli importi.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“A ottobre 2021 (...) scade la carta di credito”, già da metà mese provvedeva ad effettuare “l’inserimento della nuova carta e [le] viene dato l’ok dalla Tim. A ottobre e novembre i pagamenti vanno a buon fine, a dicembre 2021 (...) viene disattivata la rateizzazione (Tim next plus) tramite carta di credito. Contattata la Tim, (...) viene detto che il sistema manda in ko la carta di credito. Invi[a] per email, mille chiamate senza mai nessuna risposta fino all’8 febbraio 22 in cui (...) viene comunicato la non possibilità di riattivazione della rateizzazione”.

Ripeteva più volte l’inserimento del pagamento tramite la nuova carta di credito e riceveva “l’ok”, ma la rateizzazione non veniva ripristinata e le riferivano che ciò non era più possibile.

Riceveva “una richiesta di pagamento di euro 706,42” che non onorava.

Le veniva “riattivata la rateizzazione improvvisamente” con “addebit[o di] tutte le rate [arretrate]insieme sulla carta di credito”, diversamente da quanto comunicole per vie brevi.

Per quanto sopra, quindi, chiedeva a Tim *“i danni per tutto ciò che mi stanno facendo, operatori che dicono cose diverse, addebito di tutte le rate senza mia autorizzazione”*.

In data 22 febbraio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 250,00, ha chiesto:

i) *“riattivazione rateizzazione per poter finire di pagare il telefono”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, in via preliminare ha rappresentato *“che il deposito in data 11 aprile 2022 della memoria in Conciliaweb è nei termini. Infatti, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom con la nota di avvio del procedimento scadeva nella giornata di domenica 10 aprile 2022, si evidenzia che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo – o cade nella giornata del sabato – il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo”*. Sul punto ha richiamato le relative disposizioni normative.

Tim ha dunque effettuato la proposta transattiva avente ad oggetto la richiesta del *“pagamento da parte dell’Istante della somma omnicomprensiva pari a 250 euro rateizzata in 5 tranche a fronte di un insoluto pari a 706,42. Tale proposta è congrua perché la rateizzazione non è stata tempestivamente ripristinata esclusivamente per cause imputabili al gestore della carta di credito. Non ci sono stati errori imputabili ai sistemi di TIM per i mancati pagamenti. Nel seguito si riportano due pagamenti non andati a buon fine a causa dei “KO” da parte del gestore della carta di credito. Si evidenzia che l’Offerta “RT64I TIM NEXT PLUS 30”, prescelta dalla signora XXX, includeva la possibilità di acquistare il prodotto I PHONE – APPLE IPH 12-MAX. Tale offerta prevedeva il pagamento di una rata mensile di €30,00 ed €6,90 per la garanzia del terminal, con pagamento su carta di credito, e prevedeva anche, dopo solo sei mesi e sino alla scadenza del contratto, la sostituzione dello smartphone usato con uno nuovo senza incremento di prezzo”*.

Quindi, Tim ha concluso *“nella denegata ipotesi di mancata accettazione si chiede a codesto Corecom di rigettare la parte di domanda del GU14/5033366/2022 relativa alla richiesta di indennizzi ed importi a titolo risarcitorio infondati e non previsti dalla Delibera 347/18/CONS”*.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione ed ha precisato che il servizio è stato riattivato il servizio *“con un sms”*, non ha mai ricevuto risposte alle domande *“e*

alle mille telefonate, oltre alle email e pec”. Di avere ricevuto informazioni che “era impossibile riattivare nel primo o incontro in video, dove ho rifiutato la vostra proposta, e se mai fosse successo la rateizzazione sarebbe partita da dove era rimasta. Invece (...) avete addebitato tutte le rate arretrate insieme, creandomi un danno, visto che i soldi che avete preso mi servivano per pagare delle cose importanti. Chiedo i danni alla Tim di almeno 250€”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta come di seguito precisato.

Innanzitutto occorre premettere una ricostruzione della vicenda in base a quanto emerso dalle posizioni delle parti e dalla documentazione agli atti.

In data 30 dicembre 2020, l’istante aderiva alla “*Proposta di attivazione dell’offerta “RT641-TIM NEXT PLUS 30” e del servizio di ricarica automatica-prepagato*” comprensiva dell’acquisto di un apparato Apple IPH 12-MAX. Le parti convenivano quale modalità di pagamento l’addebito tramite carta di credito.

A seguito della sostituzione della carta di credito indicata nel contratto per sua scadenza con altra carta di credito, la rateizzazione non aveva esito positivo e Tim richiedeva all’istante il pagamento delle rate scadute tutte in un’unica soluzione.

L’istante lamenta di aver subito un danno a seguito di detta circostanza e ne chiede il ristoro, oltre al ripristino della rateizzazione.

Sul punto si rappresenta che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, “*ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può ordinare all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*”, come previsto espressamente dall’art. 20, comma 4, del Regolamento. Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell’utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Quanto alla richiesta di ripristino della rateizzazione, si rileva che, nell’ambito dell’udienza di discussione tenuta in data 22 settembre 2022, è emerso che le parti, nel periodo intercorrente tra il deposito dell’istanza e l’udienza di definizione, hanno definito una nuova modalità di pagamento per l’utenza n. 334 921xxxx e, quindi, nell’ambito della loro disponibilità negoziale, hanno apportato una modifica contrattuale novando il precedente accordo contrattuale. In merito a detta circostanza, il Corecom non può che prenderne atto e ritenere che le parti siano soddisfatte della soluzione che hanno definito e dunque risulta cessata la materia del contendere circa la domanda di parte istante *sub i)* di “*riattivazione rateizzazione per poter finire di pagare il telefono*”.

Al riguardo si precisa che il rilievo formulato dall’istante in sede di udienza di conciliazione in base al quale l’istante medesima si è trovata costretta a cambiare

modalità di pagamento, non definisce alcuna ipotesi indennizzabile ai sensi del vigente regolamento sugli indennizzi, qualificandosi come eventuale danno risarcibile presso l'Autorità giudiziale ordinaria, ma non in sede di procedimento di definizione della controversia che, come sopra riportato esula dalle competenze del Corecom .

La domanda dell'istante è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)