

DELIBERA N. 6/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /TIM SpA (Kena mobile)

(GU14/470117/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 16 gennaio 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 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 ai 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 28/10/2021 acquisita con protocollo n. 0426509 del 28/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare dell’utenza n. 058770xxxx contesta all’operatore Tim l’attivazione di servizi non richiesti nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato che:

- *“in data 07/06/2021 (...) riceveva decoder TIM Box mai richiesto e la fattura immediatamente successiva diventava di euro 83,46 anziché di euro 50,41 come era da anni, per l’aggiunta di servizi come Netflix, Disney e Premium mai richiesti, su entrambe le utenze intestate : 0587 45xxxx e 0587 70xxxx”.*
- in data 2 luglio 2021 con Num. Prot. C2958xxxx del 02/07/2021 riceveva dall’operatore una comunicazione avente ad oggetto “**RESTITUZIONE DECODER DEL 02/07/2021 ESIGENZA N. 9-28477321xxxx :Gentile Cliente in riferimento a quanto in oggetto abbiamo preso in carico la ricevuta di riconsegna decoder e abbiamo effettuato la cessazione**”; **NON C’è PROVA DI RICEVUTA**
- in data 21 luglio 2021 inviava tramite il legale di fiducia una PEC di reclamo all’operatore in cui formalizzava di essere *“intestatario dell’utenza fissa 0587-70xxxx, ed in data 7/6/2021, senza aver mai richiesto ne attivato alcuna offerta e/o promozione, riceveva presso l’indirizzo della propria sede lavorativa di xxx, Via xxx, un plico postale contenente un decoder Tim Box; da subito, contattava*

telefonicamente l'operatore per informare del disagio e per chiedere come poter restituire il decoder, ma senza esito alcuno, tant'è che in data 16/6/2021 spediva il fax allegato (doc. 1), anch'esso completamente inevaso; stranamente, però, riceveva la fattura n. RL0321xxxx relativa all'utenza fissa 0571-45xxxx (abitazione del Sig. XXX, di cui lo stesso è intestatario), che anziché essere dell'importo di Euro 50,41 come da anni, era di Euro 83,46, in quanto Vi risultavano attivate voci mai richieste, quali «Mondo Netflix, Netrlx Premium e TIMVISION in promo» (doc. 2); La suddetta fattura veniva ingiustamente pagata, e dovrà dunque essere rimborsata per la somma indebitamente addebitata di Euro 20,28”;

- *significava inoltre che “dalla propria area clienti scaricava la fattura n. RL0374xxxx relativa all'utenza fissa 0587-70xxxx (utenza sede lavorativa) dell'importo di Euro 88,36, da ritenersi anch'essa errata, in quanto riporta delle voci ingiustamente addebitate, quali « Mondo Intrattenimento, Mondo Disney+, Mondo Netflix, Netflix Premium, TIMVISION in promo» (doc. 3); quest'ultima fattura dovrà, pertanto, essere annullata, con ricalcolo degli importi corretti; da un Vostro punto vendita è stato confermato che le voci di spesa contestate sono tutte relative al decoder ricevuto e tuttavia mai richiesto e mai usufruito”;*
- *reiterava tali contestazioni con fax del 21 luglio 2021 (doc. 4), “con il quale chiedeva anche la disattivazione del «corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici», in quanto gli stessi non vengono più consegnati da anni”.*
- *“Tutto ciò premesso, a fronte di quanto esposto e di tutta la documentazione fornita, chiede[va]: il rimborso della somma di Euro 20,28 ingiustamente pagata con la fattura n. RL032 1xxxx (cfr. doc. 2); l'annullamento della fattura n. RL0374xxxx, nonché di tutte le fatture successive ingiustamente emesse con contestuale ricalcolo degli importi effettivamente dovuti; l'indicazione delle istruzioni per riconsegna del decoder a Vostro esclusivo carico e spese”.*

Inoltre l'istante, in data 27 ottobre 2021 alle ore 09:15, in xxx sporgeva formale querela presso gli uffici di STAZ.CC xxx, con cui denunciava quanto segue:

- *“di essere titolare di due linee telefoniche, una avente nr. 058770xxxx attiva presso l'indirizzo di via xxx nel Comune di xxx e l'altra, avente nr. 057145xxxx attiva presso l'indirizzo di via xxx nel Comune di xxx”.*
- *“Nel mese di maggio 2021 il corriere, senza alcuna richiesta consegnò presso l'indirizzo di via xxx nel Comune di xxx un decoder "TimVision". Visto che non era stata fatta alcuna richiesta di decoder il giorno successivo si recava presso il centro Tim di xxx per la restituzione dell'apparato. L'addetto del centro riferì che il decoder non poteva essere consegnato ma che doveva essere contattato il 187”.*
- *“Prima di contattare il 187 inviava un fax alla Tim spiegando l'accaduto e poi nei giorni successivi contattava anche il numero 187, senza riuscire a risolvere il problema. Successivamente, presso l'indirizzo di via xxx nel Comune di xxx*

venivano recapitati altri due decoder "TimVision" il cui corriere però li consegnò ad un altro indirizzo e degli stessi ci fu mai la materiale disponibilità".

- *"Nel frattempo, sull'utenza telefonica mobile (335689xxxx) intestata all'XXX e su quella della moglie (333803xxxx) continuavano ad arrivare messaggi di richiesta di attivazione da parte della Tim;(....);*
- *"da accertamenti emergeva che sulle linee telefoniche nr. 058770xxxx e 057145xxxx erano stati attivati, entrando nell'area riservata del sito della TIM, ed utilizzando l'indirizzo di posta elettronica xxx@alice.it dei servizi aggiuntivi".*
- *"Nello specifico sulla linea telefonica n. 058770xxxx, dalla data del 18/10/2021, risultano attivi i seguenti servizi: Timvision Gold, comprendente l'offerta calcio Dazn, Mondo Netflix, Mondo Disney, Infinity mentre dalla data del 10/06/2021 risulta attivo Netflix Premium".*
- *"Invece sulla linea telefonica n. 057145xxxx, dalla data del 26/05/2021, risultano attivi i seguenti servizi: Mondo Netflix e Netflix Premium e cessati successivamente dal servizio clienti 187 in data 22/07/2021 e successivamente riattivati in autonomia in data 01/08/2021".*
- *"Per quanto sopra disconosce l'attivazione dei predetti servizi sporgendo formale denuncia contro ignoti per i fatti suddetti".*

Infine, con nota inserita nel fascicolo documentale, l'istante conclude insistendo per l'accoglimento delle proprie ragioni sintetizzando che *"il gestore non ha mai risposto al reclamo PEC e pertanto insiste nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Inoltre, come da denuncia contesta di non aver mai richiesto l'attivazione dei servizi di cui in narrativa, nè il gestore ha prodotto in atti la prova della contrattualizzazione degli stessi (contratto firmato, registrazione vocale), limitandosi a produrre la lettera di conferma d'ordine (welcome letter), dalla quale non è evincibile alcuna reale volontà. Insiste pertanto nella richiesta di storno insoluto e di indennizzo per attivazione servizi non richiesti".*

In data 26 ottobre 2021 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 ha chiesto che l'operatore provveda:

- "storno insoluto, rimborso indebito pagato";*
- "indennizzo per attivazione servizi non richiesti";*
- "indennizzo per mancata risposta al reclamo".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim nell'ambito del contraddittorio ha fatto pervenire una memoria difensiva nella quale *"nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto*

eccepisce l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dall'istante per le seguenti ragioni".

L'operatore ha, preliminarmente, richiama che:

- *“La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserita attivazione di servizi accessori e sulla fornitura di apparato TIM BOX, entrambi non richiesti. La parte istante, inoltre, lamenta di aver rinvenuto in fattura l'illegittimo addebito di costi maggiori, non dovuti che avrebbero portato i conti a lievitare da € 50.41 ad € 83.46.*
- *“L'istante nel procedimento di definizione non allega alcunché. Non sono depositate le fatture contestate né la copia dei reclami che sarebbero stati inoltrati a TIM” eccependo la “genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie in punto di storno, in quanto le avverse deduzioni e richieste sono (...) totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale.”*

Prosegue l'operatore nel merito precisando che *“parte istante sostiene di aver subito l'attivazione di servizi accessori e la fornitura di apparati non richiesti e, sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. Invero, non vengono indicate la tipologia di servizi attivati e asseritamente non richiesti, la data di decorrenza della pretesa illegittima fatturazione né, infine, la relativa durata; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Non è chiaro, inoltre, se e con quale modalità l'istante avrebbe inoltrato reclamo a TIM; (...); l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L'istante non ha nemmeno indicato puntualmente l'ammontare delle differenze economiche contestate, per le quali oggi formula domanda di storno/rimborso. Non vengono nemmeno allegati i presunti reclami asseritamente non riscontrati da TIM. A ciò si aggiunga che la parte istante non ha neppure depositato le fatture contestate per le quali oggi viene richiesto lo storno”.*

Sul punto ha osservato che, *“in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. L'istante deve inoltre puntualmente documentare gli importi corrisposti per i quali domanda la restituzione. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda “non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed*

anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”). Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione gravante sulla stessa. La domanda avversarie, anche solo sulla scorta di tale eccezione, dovrà essere inesorabilmente rigettata”.

Nel merito precisa poi l’operatore, alla luce di quanto già rappresentato, l’insussistenza dei presupposti per la liquidazione di indennizzi in quanto in virtù “delle condizioni contrattuali approvate dalla parte istante (.....), in merito alla utenza n. 0587 70xxxx, a sistema emergono le seguenti risultanze:

- *“sulla linea è attivo il profilo TIM SMART CASA, per fornitura fonia e dati al costo mensile di € 47,41. In data 6.6.2021, perveniva nei sistemi di TIM una richiesta di attivazione per il servizio MONDO INTRATTENIMENTO (che comprende Mondo Disney, Mondo Netflix e Tim Vision), tramite ordine EC-162299072728xxxx del 06-06-2021 per la linea 058770xxxx, al quale TIM faceva seguire l’invio di apposita conferma dell’ordine (Doc.1). Si segnala che la richiesta di attivazione è pervenuta dal cliente, tramite canale on-line sul sito web di TIM nel quale è stata indicata come mail di riferimento la seguente: xxx@alice.it.*
- *“In merito alla utenza n. 057145xxxx è attivo il profilo TIM SMART CASA per fornitura fonia e dati al costo mensile di € 47,41. In data 26.5.2021 perveniva nei sistemi di TIM una richiesta di attivazione per il servizio MONDO NETFLIX + Netflix Premium, tramite ordine - EC-162203234401xxxx del 26-05-2021 per la linea 057145xxxx, al quale TIM faceva seguire l’invio di apposita conferma dell’ordine (Doc.2). Anche tale richiesta è pervenuta dal cliente, tramite canale on-line sul sito web di TIM nel quale è stata indicata come mail di riferimento la seguente: xxx@alice.it”.*
- *“TIM, una volta ricevute le proposte di attivazione, ha provveduto ad attivare i soli servizi richiesti negli ordini citati poco sopra, nei tempi previsti nelle condizioni di contratto e ad iniziare il relativo ciclo di fatturazione, inoltrando i apposita Welcome Letter (Doc.3). Il Sig. XXX, senza inoltrare alcuna contestazione o reclamo nei confronti di TIM, si limitata ad esercitare il recesso per i soli servizi accessori attivati, restituendo all’operatore l’apparato TIM BOX; recesso che veniva lavorato e registrato a sistema, entro i termini di cui alle condizioni di contratto, come emerge per tabulas dalla missiva di TIM del 2.7.2021 (Doc.4)”.*
- *“TIM, pertanto, provvedeva a cessare i servizi accessori attivati, anche sotto il profilo contabile. Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti dell’operatore. In ragione di quanto sopra, tutte le fatture emesse da TIM, per le linee n. 0587 45xxxx e n. 0587 7068xxxx, sono legittime e dovute e, come tali, dovranno restare ad integrale carico di parte istante. Nessuno storno potrà, pertanto, essere riconosciuto in favore del Sig. XXX il quale, dovrà dunque*

restare obbligato al saldo integrale degli insoluti a sistema ammontanti ad € 631.56, portati dai conti emessi da TIM tra il 4/21 ed il 6/21”.

- *“Sia peraltro consentito segnalare all’Ufficio che l’istante, dal mese di giugno 2021, nonostante la regolare fruizione di entrambe le utenze voce e dati, ha sospeso integralmente i pagamenti delle fatture di entrambe le linee, senza provvedere nemmeno alla corresponsione degli importi non contestati. Infatti, ferma ogni eccezione in punto di infondatezza nel merito della domanda, si deve comunque rilevare come, a tutto voler concedere, i servizi accessori contestati (MONDO NETFLIX e MONDO INTRATTENIMENTO), comportino addebiti molto limitati che, al più, avrebbero legittimato l’istante ad una contestazione parziale delle fatture, ma non certo alla sospensione integrale di tutti i pagamenti per tutte le utenze attive in TIM. La domanda di storno dovrà, pertanto, essere integralmente rigettata”.*

Prosegue l’operatore sottolineando che, “al pari infondata, risulta ogni richiesta volta ad ottenere la liquidazione di indennizzi. In primo luogo, invero, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata e documentata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto e come, pertanto, non abbia in nessun modo determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo. In ogni caso, si deve ribadire, come nei sistemi informativi di TIM, non siano comunque presenti specifici reclami o tempestive contestazioni che abbiano ad oggetto le doglianze oggi sottoposte al Corecom”.

“L’assenza della prova di idonei reclami dovrebbe, dunque, condurre il Corecom a respingere- comunque- tutte le domande avversarie, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (“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”) e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da “continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato(“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”)”.

“A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia documentato, come nel caso di specie. Per le medesime ragioni non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l’asserita mancata risposta ai reclami.

“Anche sotto tale profilo, infatti, per ottenere la liquidazione dell’indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante- l’effettivo invio di un reclamo specifico rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l’operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie;

reclamo che, come dedotto, nel caso di specie, non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS".

L'operatore infine conclude per il rigetto dell'istanza in quanto *"infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti"*.

3. La replica dell'istante.

Nell'ambito del contraddittorio, parte istante, per il tramite del legale di fiducia, ha depositato una memoria di replica nella quale precisa quanto segue

- *"il gestore non ha mai risposto al reclamo PEC che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto si insiste nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo"*.
- *"il cliente ha sporto denuncia, che si produce in copia, sostenendo di non aver mai richiesto l'attivazione dei servizi contestati, nè il gestore ha prodotto in atti la prova della contrattualizzazione degli stessi (contratto firmato, registrazione vocale), ma si è limitato a produrre la lettera di conferma d'ordine, dal quale non è evincibile la reale volontà del cliente"*.

L'istante conclude insistendo *"pertanto nella richiesta di storno insoluto e di indennizzo per attivazione servizi non richiesti"*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Dunque, la querela sporta dall'istante, allegata all'istanza, presso la stazione dei Carabinieri verte su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR).

Sull'attivazione non richiesta di servizi accessori

Parte istante ha lamentato l'attivazione non richiesta, da parte di Tim dell'apparato TIM box e il pacchetto Tim Vision («Mondo Intrattenimento, Mondo Disney+, Mondo Netflix, Netflix Premium, TIMVISION in promo»).

Di contro l'operatore ha dedotto di aver attivato i suddetti servizi a seguito del ricevimento di richiesta da parte dell'utente.

Le domande *sub i)* e *sub ii)*, volte ad ottenere, rispettivamente, lo *"storno insoluto, rimborso indebito pagato"* e l'*"indennizzo per attivazione servizi non richiesti"*,

congiuntamente considerate, possono essere parzialmente accolte nei termini di seguito indicati.

In via generale, si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Nel caso che ci occupa parte istante ha lamentato di aver riscontrato in fattura "anziché essere dell'importo di Euro 50,41 come da anni, (...) Euro 83,46, in quanto (...) risultavano attivate voci mai richieste, quali «Mondo Netflix, Netflix Premium e TIMVISION in promo»". Il primo reclamo in atti di contestazione è del 21 luglio 2021 inviato per PEC per il tramite del legale di fiducia.

Il gestore telefonico ha allegato agli atti la *brochure* e la *Welcome Letter* (senza prova fornire l'allegata prova di ricevimento). Atteso il disconoscimento dell'istante, effettuato anche mediante denuncia-querela, tale documentazione risulta inidonea ad attestare l'acquisizione, da parte di Tim, del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario in merito alla attivazione dei servizi aggiuntivi *de quibus*.

Pertanto, in assenza di prova contraria, l'operatore Tim può ritenersi responsabile ex art. 1218 del Codice civile per l'attivazione non richiesta dei servizi suddetti.

In conformità di quanto previsto dall' art. 9, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi (*Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*), l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati a titolo di apparati TIM box e dei correlati servizi accessori non richiesti, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Con riferimento, invece, alla richiesta d'indennizzo, viene in rilievo l'art. 13, comma 1, del sopra citato Regolamento sugli Indennizzi, secondo cui "[n]elle 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".

Ebbene, nel caso di specie, il solo reclamo depositato in atti è del 21 luglio 2021, inviato dopo la cessazione dei servizi non richiesti. Secondo, infatti, quanto dedotto da TIM, e non contestato dall'istante, il "recesso (...) veniva lavorato e registrato a sistema, entro i termini di cui alle condizioni di contratto, come emerge per tabulas dalla missiva di TIM del 2.7.2021". L'operatore ha allegato agli atti la missiva "Num. Prot. C2958xxxx del 02/07/2021 Oggetto: RESTITUZIONE DECODER DEL 02/07/2021 ESIGENZA N. 9-28477321xxxx". In tale comunicazione l'operatore dava atto di aver "preso in carico la ricevuta di riconsegna decoder e (...) effettuato la cessazione".

Tutto ciò posto la richiesta d'indennizzo per i servizi non richiesti non può essere accolta.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante ha dedotto la mancata risposta alle segnalazioni ed ai reclami trasmessi all'operatore, dei quali l'unico depositato agli atti, unitamente alla ricevuta di consegna, è il reclamo del 21 luglio 2021, inviato per PEC. Sul punto l'operatore ha dedotto in memoria che *“non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato”*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta *sub iii)* di parte istante è meritevole di parziale accoglimento, attesa l'assenza di riscontri depositati in atti.

Al riguardo viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Pertanto parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: *“l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Per la mancata risposta al reclamo del 21 luglio 2021 si determina, ai fini del calcolo dell'indennizzo, il *dies a quo* nel 20 agosto 2021, detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore per il riscontro al reclamo, e il *dies ad quem* nel giorno dell'udienza di conciliazione del 26 ottobre 2021. Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo pari a 167,50 (centosessantasette/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 67 giorni di mancata risposta al reclamo

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, in relazione all'utenza n. 058770xxxx, la posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione

- della controversia) di tutti gli importi addebitati a titolo di apparati TIM box e dei correlati servizi accessori non richiesti, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 167,50 (centosessantasette/50), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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, 16 gennaio 2024

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.)