

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

Deliberazione n. 58 del 19 LUGLIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/586320/2023).

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	
Fabrizio Comencini	
Stefano Rasulo	
Enrico Beda	
Edoardo Figoli	

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 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 XXXXXXXXXXXXXXX del 10/02/2023;

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

In data 03/08/2022, alle ore 09:23, l'Ing. XXXXXXXXXXXX, figlio dello scrivente, chiamava il servizio clienti TIM al numero 187 perché da tale numero, da alcuni giorni, continuava a ricevere chiamate, sia cellulare personale XXXXXXXXXXXX che alla linea di telefonia fissa XXXXXXXXXXXX alle quali era però impossibile rispondere perché molto brevi (solo alcuni squilli); rispondeva l'operatore “AB220” (avente voce femminile) che non riferiva il suo nome ed affermava che le chiamate da parte del numero 187 erano probabilmente riferibili all'insoluto della fattura n. RE03312804 del 16/06/22, con scadenza 08/07/2022, in realtà regolarmente saldata già il giorno 06/07/2022 presso una tabaccheria attraverso i servizi di XXXXXXXXXXXX.

2. In tale occasione il medesimo operatore proponeva, di sua iniziativa e senza aver ricevuto alcuna richiesta in tal senso, alcune offerte di modifiche contrattuali che venivano espressamente rifiutate dall'Ing. XXXXXXXXXXXX: in particolare venivano categoricamente rifiutati il cambio del modem-router e l'attivazione dei servizi multimediali “TIMVISION”. 3. Il suddetto operatore proponeva infine soltanto una mera rimodulazione tariffaria e l'invio della bolletta a mezzo email (per eliminare il costo della spedizione cartacea) garantendo espressamente che null'altro sarebbe cambiato rispetto all'offerta ed alle condizioni contrattuali in essere e senza fare cenno all'attivazione di alcun altro servizio; inoltre l'operatore negava espressamente l'esistenza di qualunque tipo di onere ed in particolare non venivano fornite informazioni su eventuali variazioni contrattuali, costi di attivazione, costi di recesso, etc. 4. Ad ulteriore conferma della propria volontà, l'Ing. XXXXXXXXXXXX rifiutava espressamente ogni modifica che comportasse oneri ed in particolare, per la seconda volta, affermava di non voler attivare alcun servizio multimediale (calcio, film, etc.), concludendo con ciò la telefonata. 5. Nonostante quanto sopra esposto, alle ore 10:04 dello stesso giorno l'Ing. XXXXXXXXXXXX riceveva una email (allegata) contenente un riepilogo d'ordine (avente come riferimenti n. R2ABU2WMG2YN, data 03/08/2022 e ora 09:56) relativo di un'offerta denominata “PREMIUM PER TE MEGA”, mai menzionata dal suddetto operatore, che comprendeva financo l'attivazione dei servizi TIMVISION espressamente e ripetutamente rifiutati dallo stesso nella telefonata di cui ai punti precedenti; giungevano altresì due email contenenti richieste di registrazione ai servizi “TIMVISION” e “Disney+”, richieste alle quali non si dava ovviamente alcun seguito. 6. Sempre in data 03/08/2022, alle ore 10:05, l'Ing. XXXXXXXXXXXX provvedeva quindi a sporgere reclamo chiamando nuovamente il servizio clienti TIM al numero 187, parlando questa volta con l'operatore codice AH995, che si qualificava con il nome XXXXXXXXXXXX, al quale veniva riferito l'accaduto e che agiva di conseguenza garantendo espressamente (a) di aver provveduto ad annullare immediatamente l'ordine in corso che non avrebbe quindi avuto alcun seguito e (b) di aver ripristinato le preesistenti condizioni contrattuali, eccettuato l'invio della fattura che veniva mantenuto a mezzo email. 7. Nonostante quanto sopra esposto, lo stesso giorno e nei giorni successivi, al numero di cellulare XXXXXXXXXXXX e sulla casella email XXXXXXXXXXXX giungevano numerosi messaggi tra i quali la documentazione contrattuale (allegata email del 05/08/2022, ore 18:30) relativa all'offerta denominata “PREMIUM PER TE MEGA”, nonostante il relativo ordine fosse già stato asseritamente annullato dall'Operatore TIM SpA a seguito del reclamo esposto nel precedente punto 6. In data 09/08/2022 giungeva presso la sede dello scrivente un pacco che veniva depositato dal corriere SDA – Poste Italiane, spedito con servizio PosteDelivery Business Express e lettera di vettura n. 3UW0G60172218, raccolto da altro familiare convivente non a conoscenza dell'accaduto e che attendeva altre consegne a mezzo corriere; si presume che tale pacco, ancora integro nella sua confezione, contenga il dispositivo TIMVISION BOX menzionato nella succitata offerta. 9. A seguito dei fatti sopra esposti, in data 15/08/2022 lo scrivente inoltrava formale reclamo scritto, sia a mezzo PEC all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it sia a mezzo fax al numero 800.000.386 (allegati), chiedendo l'immediato annullamento dell'attivazione e delle modifiche contrattuali seguite alle sopra citate telefonate del 03/08/2022, senza alcun onere o addebito a carico dello scrivente, ed il ripristino immediato delle preesistenti condizioni contrattuali dell'utenza telefonica in oggetto (in particolare dell'offerta “TUTTO Premium,” comprendente traffico dati e traffico telefonico illimitati, con “opzione 100

Mega" gratuita); si chiedeva altresì a TIM SpA di provvedere al sollecito ritiro, a cura e spese di quest'ultima, del dispositivo di cui al precedente punto 8 indebitamente inviato allo scrivente. 10. Il reclamo di cui al precedente punto 9 veniva concomitantemente inoltrato, a mezzo PEC, anche all'Autorità Garante per la Concorrenza del Mercato (AGCM), già preventivamente contattata in merito, al fine di segnalare l'accaduto e di prevenire ulteriori comportamenti scorretti da parte dell'Operatore. 11. In data 13/09/2022 TIM SpA rispondeva, a mezzo PEC (allegata), al reclamo di cui al precedente punto 9, comunicando quanto segue: "Gentile Cliente, abbiamo inviato la richiesta di cessazione dell'offerta Tv al settore competente. Ti invitiamo ad attendere un riscontro da parte loro. In riferimento all'offerta Premium per te abbiamo accolto il tuo reclamo ma ti confermiamo che l'offerta precedente, Offerta Tutto Premium non è più attivabile perchè fuori commercio. E' necessario indicare l'attivazione di un'altra offerta." L'Operatore, quindi, pur accogliendo il reclamo ed ammettendo pertanto le sue responsabilità, negava tuttavia il ripristino delle preesistenti condizioni contrattuali indebitamente variate pretendendo invece l'attivazione di una nuova offerta; inoltre, nonostante quanto comunicato, nei giorni seguenti non giungeva alcun riscontro da parte del citato e non ben precisato "settore competente." Nello stesso giorno, giungevano anche un messaggio SMS (allegato), al numero di cellulare dell'Ing. XXXXXXXXXXXXXXX ed una email (allegata) in cui veniva richiesta la restituzione del dispositivo TIMVISION BOX senza specificare, in forma scritta, alcunché in merito alla modalità di tale restituzione (se non un rinvio alle istruzioni contenute in una successiva email, mai pervenuta, ed un vago invito a contattare il servizio clienti 187 che aveva peraltro fornito indicazioni puntualmente non veritiere ad ogni precedente contatto); in proposito si osserva che, secondo quanto espressamente riportato nella citata email di invio della documentazione contrattuale (cfr. punto 7) e nella "Carta dei Servizi" dell'Operatore medesimo, tale restituzione deve avvenire a cura e spese di quest'ultimo. 12. Come se non bastasse, alcune email giunte successivamente contenevano addirittura la frase "Hai ricevuto questa email perché hai effettuato la registrazione a TIMVISION ed hai fornito il consenso per la ricezione di newsletter"; ma lo scrivente non si è mai registrato ai servizi TIMVISION, né ha mai fornito autorizzazioni a ricevere newsletter relativamente a tali servizi. 13. In data 30/09/2022 lo scrivente inviava un fax, inoltrato anche a mezzo PEC (allegati), al servizio clienti e alla sede legale di TIM SpA per sollecitare il ritiro del dispositivo TIMVISION BOX; tale comunicazione veniva inoltrata, per conoscenza, anche all'Autorità Garante AGCM. 14. Sempre in data 30/09/2022, infine, lo scrivente inviava un ulteriore fax, inoltrato anche a mezzo PEC (allegati), al servizio clienti e alla sede legale di TIM SpA diffidando l'Operatore dal causare disservizi o addebiti anomali (rispetto a quelli previsti dalle condizioni contrattuali vigenti antecedentemente alla data del 03/09/2022) in merito alla linea telefonia fissa in oggetto e all'associata connessione internet; anche tale comunicazione veniva inoltrata, per conoscenza, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato AGCM. 15. In data 06/10/2022 si avviava, per i fatti sopra esposti e attraverso la piattaforma ConciliaWeb di AGCOM, la procedura di conciliazione N. 555839 di cui la presente procedura di definizione è la conseguenza. 16. Successivamente all'avvio della procedura di conciliazione si riceveva, per posta ordinaria, la lettera datata 10/10/2022, prot. N. C32008916, di cui si fatica a comprendere il significato e presumibilmente riferibile alla diffida, inviata dallo scrivente a mezzo Fax e PEC dati 30/09/2022 (allegati), dal causare disservizi o addebiti anomali. 17. In data 10/11/2022 si concludeva la procedura di conciliazione di cui alla presente richiesta di definizione, con la sottoscrizione di un verbale di mancato accordo. 18. In data 27/12/2022 si riceveva una PEC (allegata) dall'Operatore TIM SpA il quale, rispondendo al sollecito (inviato dallo scrivente in data 30/09/2022 a mezzo Fax e PEC, allegati) al ritiro del dispositivo TIMVISION, chiedeva allo scrivente di provvedere autonomamente alla restituzione di tale dispositivo, richiedendogli allo scopo addirittura di sottoscrivere un modulo contenente informazioni non veritiere, ed affermava testualmente quanto segue: "Ti comunichiamo inoltre che l'offerta attualmente attiva, a differenza della precedente offerta 'Tutto' non più in commercio, ti consente di spendere meno." 19. In data 16/01/2023, senza che lo scrivente ricevesse alcuna comunicazione preventiva in merito a modifiche tariffarie (come previsto per Legge), l'operatore emetteva la fattura n. RE00453608 (di cui si allega copia della versione elettronica della stessa, stampata in PDF così come scaricata dal sito dell'Agenzia delle Entrate) in cui risultava variato l'importo del canone mensile richiesto per l'offerta "Premium Per TE Mega" che così passava dai precedenti Euro 39,90 (IVA inclusa) ad Euro 49,90 (IVA inclusa), venendo quindi a costare pressoché quanto il canone dell'offerta "Tutto" in essere prima della indebita modifica contrattuale messa in atto dall'Operatore stesso e che ha causato l'avvio il presente procedimento. Poiché la risposta al reclamo di cui al precedente punto 9, pur costituendo un'ammissione di responsabilità in merito ai fatti accaduti, non ha portato alla effettiva risoluzione delle problematiche

causate dall'Operatore TIM SpA che ha invece adottato comportamenti fuorvianti, dilatori e contrari agli obblighi di Legge e contrattali, lo scrivente provvede ad attivare la presente procedura/richiesta

di definizione attraverso la piattaforma Conciliaweb secondo quanto disposto dall'Autorità Garante per le Telecomunicazioni. Si segnala che i colloqui telefonici sopra menzionati (cfr. punti da 1 a 6) sono stati debitamente e legalmente documentati dall'Ing. XXXXXXXXXXXX con apposizione di data certa, a tutela dello stesso e dello scrivente Sia la carta dei servizi di TIM SpA che la documentazione contrattuale inviata prevedono espressamente che il cliente possa rifiutare un'offerta non richiesta; non è pertanto pensabile che il reparto amministrativo della medesima azienda non sia in grado di gestire correttamente una tale eventualità procedendo al conseguente ripristino (sicuramente possibile dal lato tecnico) delle condizioni preesistenti all'attivazione di un'offerta non richiesta. Una tale evenienza integrerebbe peraltro numerose violazioni del Codice del Consumo.

L'utente, quindi, chiede:

- i. il ripristino delle condizioni contrattuali della linea telefonica e della connessione internet precedenti al giorno 03/08/2022, data nella quale l'Operatore le ha indebitamente modificate;
- ii. che non vengano poste a carico del cliente scrivente penali o altre somme a qualunque titolo richieste in caso di migrazione ad altro operatore (come, ad esempio, contributi di attivazione, anche se rateizzati); questo a maggior ragione per il fatto che l'offerta in essere, prima della summenzionata indebita variazione, era attiva da più di quattro anni e quindi era stato abbondantemente superato ogni possibile vincolo contrattuale ed ogni importo rateizzabile (di attivazione, per cessione di dispositivi, etc.);
- iii. che l'operatore non pretenda la riconsegna del dispositivo "decoder TIMVISION" (ovvero "TIMVISION BOX"), mai richiesto dal sottoscritto e tuttavia consegnato in data 09/08/2022 in quanto il ritiro del dispositivo a cura e spese dell'Operatore è espressamente previsto anche nella "Carta dei servizi" dell'Operatore medesimo;
- iv. che l'Operatore non causi alcun disservizio o addebito anomalo (rispetto a quelli previsti dalle condizioni contrattuali vigenti antecedentemente alla data del 03/09/2022) in merito alla linea telefonia fissa in oggetto e dell'associata connessione internet, come intimato allo stesso con diffida inviata a mezzo fax/PEC in data 30/09/2022;
- v. l'indennizzo di € 295,00= per l'attivazione di servizi non richiesti ("TIMVISION"): € 5,00 per ogni giorno di attivazione a partire dal 03/08/2022 e fatturato fino al 30/09/2022 (come da allegata fattura N. RE05085595 del 22/09/2022);
- vi. l'indennizzo di € 480,00= per l'attivazione di profili tariffari non richiesti, in quanto, con la modifica dell'offerta ("premium per te mega"), veniva modificato dall'Operatore anche il profilo tariffario: € 2,50 per ogni giorno di attivazione a partire dal 03/08/2022 alla data attuale;
- vii. l'indennizzo di € 25,00= per l'invio del dispositivo TIMVISION BOX non richiesto;
- viii. il riconoscimento di ogni ed ulteriore risarcimento a norma della citata delibera AGCOM 347/18/CONS, che possa essere ricompreso nel calcolo dell'indennizzo complessivo previsto.

2. La posizione dell'operatore

In data 03.08.2022 risulta tracciato nei sistemi di TIM un contatto telefonico al 187 per variazione contrattuale. Tale modifica non necessita di Verbal Ordering. A distanza di circa 30 minuti, Tim ha inviato un sms sulla linea XXXXXXXXXXXX con il link per visualizzare la sintesi contrattuale della nuova offerta, di seguito il testo sms: Gentile XXXXXXXXXXXXXXXX, clicca qui <http://on.tim.it/u5dbtx> per visualizzare la sintesi contrattuale, che descrive le principali caratteristiche dell'offerta da te scelta. Consulta la scheda per verificare, prima di attivare, le condizioni dell'offerta. Grazie da TIM. La sintesi contrattuale viene anche inviata a mezzo email all'indirizzo: XXXXXXXXXXXXXXXX L'accettazione dell'offerta è stata fatta in assoluta autonomia dall'utente. La procedura infatti prevede che il cliente acceda al portale internet e si autentichi con le sue credenziali, entro 48 ore dalla ricezione dell'email. Solo una volta autenticato, il cliente può decidere se attivare o meno l'offerta, premendo il tasto ACCETTA. A conferma di quanto appena descritto, lo stesso giorno, dopo la ricezione dell'e-mail, l'istante ha eseguito l'accesso al portale MyTim ed ha fatto richiesta di cambio password. Nel caso specifico, solo dopo il cambio password e la registrazione al suo profilo account, il cliente ha confermato l'offerta premendo il tasto ACCETTA (Se il cliente non lo preme, dopo le 48 ore, la procedura si annulla in automatico. Se il cliente preme il tasto ACCETTA, viene emesso un numero di ordine per la modifica richiesta e Tim procederà alla lavorazione dell'ordine e all'invio al cliente della presa in carico della modifica tariffaria). E TIM ha

emesso l'ordine. In data 05.08.2022 Tim ha inviato all'istante l'email di benvenuto con la quale ha confermato la presa in carico della modifica tariffaria. In data 09.08.2022 l'offerta Premium per Te Mega è stata attivata e TIM ha inoltrato una email di benvenuto e sulla linea 3477942003 un sms con scritto: "Gentile cliente, ti confermiamo che l'offerta da te scelta è ora attiva sul numero 049637124. Per informazioni sulla tua linea vai su <https://app.tim.it/fisso> e scarica l'App MyTIM o registrati su tim.it. Grazie da TIM". Successivamente alla ricezione di un fax di reclamo, in data 13.09.2022 Tim ha riscontrato l'istante, comunicando che è stata predisposta la cessazione dei servizi TV e che è stata accolta la richiesta di modifica offerta, ma che non essendo più commercializzata la precedente, il cliente avrebbe dovuto sceglierne un'altra tra quelle in commercio. Sono state anche fornite informazioni sulla restituzione del decoder per completare la procedura di cessazione dei servizi TV. L'impossibilità di attivare l'offerta precedente è stata ribadita da TIM anche successivamente con lettera del 27.12.2022. L'Operatore pertanto, oltre ad aver tempestivamente riscontrato l'istante, ha ribadito in più occasioni che non era possibile ripristinare la vecchia offerta telefonica e che per completare la cessazione dei servizi tv andava restituito il decoder ma l'istante si è rifiutato di fare entrambe le cose. Pertanto si contestano le richieste di indennizzo ex adverso avanzate. In merito si precisa poi tra l'altro come TIM vision, oltre a far parte dell'offerta non è un servizio primario e pertanto non può essere considerato un indennizzo di € 5 al giorno. Si evidenzia come poi tra l'altro, l'offerta precedente alla modifica del 03.08.2022, denominata "offerta Tutto", aveva un costo mensile di euro 51,98 come da estratto fattura aprile 2022 L'offerta attuale "Premium per Te Mega" ha un costo di euro 49,90 (39,90 euro/mese + 10,00 euro di contributo attivazione offerta) quindi più conveniente rispetto alla precedente, come da estratto fattura gennaio 2023 Sussiste una morosità totale di € 56,60=. Tutto ciò premesso, Tim chiede che l'istanza venga rigettata in quanto infondata in fatto e in diritto.

Con memorie a di r eplic a d epositata in d ata 21 .04. 20 23, l'utente p re cisa quanto segue .

Si fa presente sinteticamente che la controversia attiene a modifiche contrattuali circa offerte, profili tariffari e servizi non richiesti da parte di TIM SpA, con l'invio di dispositivi non richiesti (Decoder Tim Vision) che la stessa TIM SpA non ha poi provveduto a ritirare nonostante i ripetuti solleciti scritti da parte del Cliente. Il medesimo ha già inviato (a mezzo PEC e Fax) un reclamo per la disattivazione di offerte servizi non richiesti (e quindi non una richiesta di recesso) in data 15/08/2022, mentre in data 30/09/2022 ha inviato prima un sollecito al ritiro del Decoder Tim Vision e successivamente una diffida dal causare disservizi o addebiti anomali. In tali comunicazioni, ed in particolare nel suddetto reclamo (che richiama anche il reclamo verbale effettuato al numero 187 alle ore 10:05 del 03/08/2022), erano già dettagliatamente descritti e circostanziati (finanche nell'orario) tutti i fatti lamentati dal Cliente che allegava gran parte della documentazione ricevuta. Nelle sue risposte inviate a mezzo PEC in data 13/09/2023, 10/10/22 e 27/12/2022 TIM SpA ha accolto i reclami e non ha sollevato alcuna contestazione, e pertanto ha riconosciuto ed ammesso ogni sua responsabilità e la veridicità dei fatti e delle circostanze narrati dal Cliente. Tutta la corrispondenza sopra citata è già agli atti del presente procedimento. Per quanto sopra esposto, tutte le contestazioni mosse dall'Operatore nella sua memoria difensiva sono tardive, oltre che contraddittorie ed inconsistenti come qui di seguito viene esposto. La difesa della controparte si basa su di un unico assunto: che lo scrivente abbia confermato un ordine, emesso dallo stesso attraverso un contatto telefonico, premendo un apposito tasto di una pagina web accessibile, previa autenticazione, attraverso un link ricevuto via SMS. Tutto ciò è falso e non supportato da alcuna prova. Invero, il semplice invio da parte di TIM SpA di un link via SMS e la richiesta di reset di una password – peraltro effettuata a seguito di informazioni errate e fuorvianti fornite dallo stesso Operatore - non documentano e non provano alcunché. Anzi, quanto riportato nella memoria di Controparte non fa altro che confermare le lamentele dal Cliente. Si ricorda, benché i fatti siano già stati dettagliatamente descritti in atti (cfr. reclamo del 15/08/2022 e file EsposizioneDeiFattiAggiornata.pdf) che l'Ing. XXXXXXXX alle ore 09:23 del giorno 03/05/2022, richiama il servizio clienti 187 per comprendere il motivo delle continue brevi chiamate interrotte che riceveva da tale numero ormai da alcuni giorni. Nel corso della telefonata l'Operatore motivava tali chiamate con un'asserita morosità (rivelatasi inesistente) in merito ad alcune fatture, invitando il Cliente ad accedere alla sua area privata per verificarlo. Successivamente, di sua iniziativa, lo stesso Operatore proponeva una serie di generiche variazioni contrattuali contenenti il servizio TIMVISION che venivano però ripetutamente ed espressamente rifiutate. Non veniva inoltre mai menzionata l'offerta "Premium Per TE Mega" che il Cliente si è trovato attivata. La telefonata aveva termine circa alle ore 09:43. Alle ore 9:55 dello stesso giorno l'Ing. XXXXXXXX riceveva invece da TIM

SpA un messaggio SMS contenente il link di attivazione di un'offerta indefinita (allegato 1, citato nella sua memoria anche da Controparte che però ne omette l'orario di invio) e,

alle ore 10.04, ben 3 email (tutte peraltro presenti tra gli allegati del reclamo già in atti, PEC del 15/08/2022). In conseguenza di ciò alle ore 10:05 chiedeva subito, con reclamo verbale sempre al numero 187, l'immediato annullamento dell'ordine relativo all'offerta mai richiesta, ricevendo peraltro immediata conferma dell'avvenuto annullamento. Una delle succitate email (allegato 2), prodotta anche da Controparte senza però evidenziarne l'orario di invio (cfr. all. 2 della sua memoria difensiva) mostra come orario di generazione le ore 9:56 e contiene già il numero d'ordine R2ABU2WMG2YN che, secondo quanto afferma Controparte stessa, verrebbe assegnato soltanto dopo che il Cliente, previa autenticazione, abbia provveduto alla conferma all'ordine attraverso il link di attivazione citato. Peccato che la richiesta di reset della password di autenticazione, che Controparte considera una "prova", sia stata effettuata alle ore 11:21, ovvero ben più un'ora dopo l'arrivo di detta email, come dimostrato dall'ulteriore email (allegato 3) che la stessa Controparte riproduce solo parzialmente all'interno della sua memoria difensiva sempre omettendone l'orario di invio. Per inciso la richiesta di reset della password è stata fatta per poter accedere all'area clienti al fine di scaricare l'ultima fattura non ancora pervenuta in formato cartaceo e verificarne la data di scadenza (allegato 4, file compresso per documentare, preservandola, la data e l'ora di ultima modifica ovvero di scaricamento: 03/08/2022, ore 11:52); Non solo: l'orario 9:56 di generazione della allegata email di riepilogo ordine (allegato

2) è praticamente coincidente con quello del citato messaggio SMS (ore 09:55) di cui all'allegato 1; ciò è chiaramente incompatibile con qualunque operazione di attivazione da parte del Cliente, a maggior ragione per il fatto che lo stesso avrebbe anche dovuto preventivamente autenticarsi (dopo aver addirittura resettato la password) come afferma Controparte. Altresì Controparte afferma che per prassi il link di cui al summenzionato messaggio SMS viene disattivato nel giro di 48 ore dall'invio; ma l'Operatore, confermando l'annullamento dell'ordine a seguito del primo reclamo verbale del 03/08/2022 ore 10:05, avrebbe dovuto disattivare tale link ed ignorarne comunque i possibili effetti. Quindi un eventuale tentativo di attivazione dell'offerta oltre l'orario in cui è avvenuto detto reclamo non avrebbe dovuto sortire alcun effetto (il reset della password è avvenuto dopo le ore 11:21). La email con la documentazione contrattuale (già agli atti perché allegata alla sopra citata PEC di reclamo del 15/08/2022) giungeva alle ore 18.30 del giorno 05/08/2022, quindi addirittura ben oltre le 48 ore e, in ogni caso, sicuramente dopo la scadenza del link di attivazione. In calce al corpo di tale email campeggia inoltre, ben evidenziata in neretto, la frase "Se l'offerta attivata non è stata da Te mai richiesta, potrai, entro la data di scadenza della seconda Fattura TIM, aprire il reclamo al Servizio Clienti 187 oppure inviare una segnalazione dall'area clienti del sito tim.it", con ciò prevedendo espressamente la possibilità che il cliente non abbia mai richiesto l'offerta medesima: è quindi impossibile che lo stesso l'abbia approvata espressamente nella modalità descritta dalla Controparte. A nulla rileva inoltre il fatto che alle ore 21:51 del 09/08/2022 sia giunta una ulteriore email a conferma dell'attivazione dell'offerta che, a 6 giorni dal citato reclamo verbale, non si sarebbe neppure dovuta attivare. Con tutto ciò viene provato documentalmente ed inequivocabilmente che l'attivazione dell'ordine sia stata fatta autonomamente ed unilateralmente da TIM SpA, senza alcun intervento attivo da parte del Cliente. Nella sua memoria difensiva Controparte afferma che le modifiche contrattuali non necessiterebbero di "Verbal Ordering"; contemporaneamente però riproduce la già citata email del 05/08/2022 con i relativi allegati che dimostrano invece un tentativo di totale ri-contrattualizzazione dell'utenza che va ad incidere radicalmente anche sullo stesso contratto del servizio telefonico di base (cfr. all. 3 della memoria difensiva TIM SpA); si fa riferimento in particolare alle sezioni "Condizioni Generali di abbonamento al servizio voce e dati di TIM" e "Condizioni Generali di Contratto Servizi di Fonia e Disabilitazione", ma non solo. Si tratta di fatto di un nuovo contratto di servizi di fonia ed Internet, la cui attivazione, per quanto esposto ed ai sensi del Codice del Consumo e delle pronunce di AGCM e AGCOM, avrebbe quantomeno imposto la raccolta proprio di un "Verbal Order" che però Controparte non intende produrre. Come già anticipato fin dal reclamo scritto del 15/08/2022, le chiamate sono state documentate con data certa; al momento, vista la mole di prove già presentate, si allega solo un estratto dei tabulati telefonici dell'utenza XXXXXXXXXXXX intestata all'Ing. XXXXXXXXXXXX (allegato 5, la prima chiamata documentata è priva di significato essendosi interrotta dopo circa 1 minuto ancora durante l'attesa, ed esiste una lieve tolleranza di 1-2 minuti nel tabulato PosteMobile), riservandosi di produrre ulteriore documentazione disponibile. Circa la restituzione del dispositivo Tim Vison Box, come già evidenziato in atti, a norma del Codice del Consumo e nel caso in esame il Cliente non vi è tenuto; TIM SpA non l'ha mai intimata ma solo richiesta. Circa gli addebiti, diversamente da quanto affermato da Controparte nella sua memoria difensiva, si evidenzia come inizialmente l'offerta "Premium Per TE Mega" sia stata fatturata al costo di 39,90 IVA inclusa fino all'ultima fattura dell'anno scorso e che da quest'anno il costo dell'offerta sia passato a 49,90 IVA inclusa senza preavviso né motivazione alcuna.

Si osserva anche che TIM SpA non ha mai fatturato alcun costo di attivazione inerentemente l'offerta suindicata, e ciò costituisce ulteriore ed inequivocabile prova della circostanza che non è stato certo il Cliente ad attivarla (cfr. fatture già prodotte in atti). Circa l'asserita morosità segnalata dalla Controparte si evidenzia che alla data di presentazione della sua memoria difensiva la fattura indicata come insoluta era in realtà già stata saldata (cfr. allegato 6); il ritardo è stato causato dalla difficoltà del dover scaricare tale fattura in formato "xml" dall'apposita area dell'Agenzia delle Entrate in quanto le fatture vengono inviate con ritardo al SDI e non vengono direttamente recapitate da TIM SpA a mezzo email se non come semplice link accessibile solo mediante autenticazione. Con integrazione alla propria memoria di replica, integrazione depositata in data 24.04.2023, l'utente ribadisce quanto segue: Per mero tuziorismo si vuole ribadire che nessuna delle richieste avanzate da Controparte nella sua memoria difensiva, datata 31/03/2023, possa essere accolta in quanto le richieste fatte invece dal Cliente sono tutte ampiamente fondate in fatto e in diritto. Anche per quanto concerne il servizio "TIMVISION" si osserva che trattasi di "servizio radiotelevisivo a pagamento" così come citato nell'art.1 ("Definizioni") dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. Non si tratta quindi di servizio "non primario" (o più correttamente "accessorio"), come afferma Controparte nella sua memoria difensiva, stante che così facendo si dovrebbe considerare servizio accessorio anche quello di "fonia" per il solo fatto che avviene attraverso la medesima connessione ad Internet (modalità di connessione Voip). E' quindi corretto applicare la sanzione di Euro 5 per ogni giorno di indebita attivazione, ai sensi dell'art. 9 comma 1 del medesimo allegato A alla delibera 347/18/CONS. Anche i servizi accessori sono comunque sanzionati con Euro 2,50 per ogni giorno di indebita attivazione. Allo scrivente la documentazione prodotta e le relative deduzioni paiono più che adeguate alla difesa delle ragioni del Cliente. Tuttavia, ove il Responsabile dell'istruttoria lo ritenesse opportuno o necessario, sono a disposizione i file audio delle note e citate telefonate effettuate in data 03/08/2022 al servizio Clienti 187 di TIM SpA, ai quali si è provveduto a dare data certa alle ore 10:21 del medesimo giorno. Non si è certi, a causa dei loro formati nativi, che sia effettivamente possibile il caricamento diretto di detti file nella piattaforma Conciliaweb che ha già rifiutato il caricamento di formati usuali come quelli compressi.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto imporre al gestore il ripristino di condizioni contrattuali che la stessa Tim in più occasioni ha dichiarato non essere più commercializzabili, integrerebbe gli estremi di un'obbligazione impossibile a carico dell'operatore.

In relazione alla richiesta sub ii), si ritiene che la stessa possa essere accolta in ragione del fatto che non possono ricadere sull'istante le conseguenze derivanti dall'attivazione di un servizio non richiesto e non voluto dall'utente; in particolare, non possono essere addebitate somme che rappresentano penali et similia ovvero altre somme richieste a titolo di migrazione ad altro operatore (come, ad esempio, contributi di attivazione, anche se rateizzati) atteso che il piano tariffario in essere prima della variazione non richiesta era attivo da più di quattro anni. Conseguentemente, non dovranno essere applicati/addebitati dal gestore per penali et similia ovvero altre somme richieste a titolo di migrazione ad altro operatore (come, ad esempio, contributi di attivazione, anche se rateizzati) e, nell'ipotesi in cui siano stati medio tempore applicati, dovranno essere stornati.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) la stessa viene respinta in quanto l'adito Comitato non è competente ad imporre obblighi di fare all'operatore; difatti, se è pur vero che il comma 4 dell'art. 20 dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS. "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" riconosce al Corecom la possibilità di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente, non può includersi in tale previsione imporre al gestore di non pretendere la consegna del decoder Timvision.

In ordine alla richiesta sub iv), si ritiene che la stessa non possa essere accolta poiché il verificarsi di disservizi o di addebiti anomali, riguardano possibili accadimenti futuri che come tali non possono essere previsti e quindi non possono certamente costituire oggetto dell'odierna valutazione istruttoria.

Per quanto concerne la richiesta sub v) in relazione alla fattispecie di “fornitura di servizio non richiesto”, l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, 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 al relativo indennizzo. Nel caso di specie l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta di attivazione del servizio o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore, nulla rilevando, in quanto non supportato da adeguato corredo documentale, quanto sostenuto da Tim nella propria memoria difensiva circa il fatto che l'attivazione sarebbe stata richiesta dallo stesso utente tramite procedura telematica all'interno del portale del gestore. In atti non risulta, come detto, alcuna documentazione che lo comprovi e in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore per indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo (ex multis, Corecom Lazio, delibera 22/12, Corecom Toscana delibera n. 50/18).

Giova necessariamente evidenziare che l'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.), il quale prevede che “nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione” deve trovare applicazione, nel caso specifico, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 del predetto regolamento, il quale prevede che “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”, il che comporta che il periodo indennizzabile dovrà decorrere dal primo reclamo che l'utente ha presentato tramite call-center in data 03.08.2022 – affermazione peraltro non smentita da Tim - fino all'effettiva disattivazione del servizio contestato, avvenuta, come dichiarato dallo stesso utente, in data 30.09.2022, per complessivi 59 giorni, che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 2,50=, trattandosi di servizio accessorio, determinano un indennizzo pari a € 147,50= (€ 2,50 x 59).

Per quanto concerne la richiesta sub vi) si ritiene che per le medesime motivazioni ed argomentazioni di cui al punto sub v) ut supra, si configurino gli estremi dell'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 9, comma 2 e 13, comma 1, per un periodo compreso tra la data del primo reclamo – 03.08.2022 – ed il 31.01.2023 (data riportata nella fattura n. RE00677166 del 16.02.2023), quale ultimo giorno, documentalmente dimostrabile, di addebito del profilo tariffario (Premium per Te mega) non richiesto, per complessivi 181 giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 2,50= determinano un indennizzo pari a € 452,50= (€ 2,50 x 181).

Per quanto concerne la richiesta sub vii), per le stesse argomentazioni di cui ai precedenti punti sub v) e sub vi) si ritiene possa essere accolta e quindi l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di € 25,00= come previsto dall'art. 9, comma 2 sopra citato “*Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM*”.

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub viii) non si ritiene ricorrano gli estremi di altre ed ulteriori fattispecie di indennizzo oltre a quelle già riconosciute, e pertanto la stessa non può essere accolta

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a.

Tim è tenuta: - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 147,50 a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti; - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla

data odierna, l'importo di € 452,50 a titolo di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti; - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 25,00= a titolo di indennizzo per la fornitura non richiesta del dispositivo TIMVISION BOX non richiesto; - a non porre a carico del cliente penali et similia ovvero altre somme a qualunque titolo richieste in caso di migrazione ad altro operatore.

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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto^(*) Dott. Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco