

DELIBERA N. 78/2019

**XXX/ TIM XXX
(GU14/84499/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 19/12/2019;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 16/02/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 16/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nei propri scritti, in relazione alla numerazione XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

a) in data 10/5/2018 riceveva una telefonata da un operatore Tim che forniva informazioni che non risultavano di interesse; tuttavia, per correttezza, dichiarava che avrebbe riferito alla figlia la quale eventualmente avrebbe ricontattato il servizio cliente 187;

b) dopo alcune ore i nuovi servizi voce e adsl risultavano già attivi e l'addetto al servizio 187, a fronte di contestazione, dichiarava che avrebbe effettuato una segnalazione per bloccare l'attivazione stessa;

c) il 16/5/2018 arrivava il router che veniva prontamente rinviato indietro il 17/5/2018 con raccomandata;

d) nel mese di giugno perveniva fattura n. XXX da cui si evinceva che Tim aveva attivato l'offerta Tim Smart in data 16/5/2018;

e) nei giorni 4/6/2018 e 18/6/2018 inviava reclami per richiedere il rimborso dei canoni di servizi e router mai richiesti, ma non otteneva alcun riscontro;

f) nonostante i ripetuti reclami al servizio clienti 187 (reclami nn. 307051317-320904152-30290571236) Tim continuava a fatturare servizi mai richiesti;

g) il 4/10/2018 arrivava fattura n. XXX, con tutti i canoni del router, la disattivazione dell'offerta Tim Smart in data 12/9/2018 e, in data 13/9/2018, l'attivazione della tariffa "Voce", al posto della precedente tariffa "Tutto Voce";

h) in data 29/10/2018 inviava ulteriore reclamo ma Tim ha continuato a fatturare il servizio "Voce" anziché il "Tutto voce".

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) riattivazione dell'offerta "Tutto Voce";

II) rimborso della somma di euro 148,44 riguardante le fatture emesse dal 16/5/2018;

III) storno di tutte le fatture emesse dopo il 16/5/2018;

IV) rimborso di euro 15 concernente le spese postali per rispedire indietro il router;

V) indennizzo di euro 300 per indebita attivazione tariffa “Tim smart casa”;

VI) storno di tutte le fatture con la tariffa “ voce”;

VII) indennizzo di euro 420 per indebita attivazione della tariffa “Voce”;

VIII) indennizzo di euro 600 per indebitata attivazione adsl;

IX) indennizzo di euro 300 per mancato riscontro reclamo del 04.06.2018.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il 9/5/2018 il cliente veniva contattato per l'attivazione del profilo Tim Smart; a fronte della sua accettazione, il servizio veniva attivato il successivo 16 maggio;

2) la Welcome letter inviata non è mai stata contestata;

3) il 5 giugno 2018 perveniva richiesta di rifusione delle spese di spedizione del modem e Tim, nonostante la debenza della somma, provvedeva al rimborso;

4) il 14/9/2018, su richiesta del cliente, veniva cessato il profilo Tim Smart e ripristinato il servizio Voce;

5) il 17/9/2018, sempre in ottica di fidelizzazione del cliente, veniva disposto il rimborso dell'intero costo del modem, come da fattura negativa di novembre 2018;

6) il 16/1/2019 la fattura negativa veniva utilizzata a saldo del conto XXX di euro 27,53 (alla data insoluta) e per euro 171, 95 in acconto del conto ottobre 2018.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante evidenzia che la Welcome Letter non è mai stata ricevuta, né il gestore dimostra il contrario; non è mai stata richiesta l'attivazione del profilo Tim Smart, avvenuta prima della decorrenza dei 14 giorni previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento; la restituzione del router prova la non volontà di attivazione del servizio; il profilo Voce non è mai stato voluto dall'istante, che, prima della vicenda sopra descritta, godeva del profilo Tutto Voce; non sussistono insoluti in quanto le somme indicate da Tim si riferiscono ad importi non dovuti, stante

l'attivazione di profili non richiesti; i reclami non sono stati riscontrati. Insiste, pertanto, per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, in relazione alla richiesta sub I), va dichiarata cessata la materia del contendere in quanto, dal conto di aprile 2019, con scadenza 10 maggio 2019, risulta che, a decorrere dal 25 marzo 2019, il profilo Tutto Voce è stato riattivato. Sempre in via preliminare, non può essere accolta la richiesta sub IV), consistente nella domanda di ristoro di un danno emergente, non di competenza del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento.

Passando al merito, alla luce delle risultanze dell'istruttoria effettuata, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Le richieste di rimborso e di storno della fatturazione successiva alla data del 16/5/2018 meritano accoglimento: a fronte, infatti, della contestazione dell'istante, il quale dichiara di non aver mai chiesto l'attivazione del profilo Tim Smart e di non aver mai ricevuto la Welcome Letter, l'operatore non ha fornito la prova, contraria, della volontarietà dell'attivazione dell'offerta, come tra l'altro previsto espressamente dall'articolo 4, comma 1 delle Condizioni generali di contratto depositate dal gestore (ad esempio, mediante produzione di documentazione contrattuale o di registrazione del Vocal Order), nè dell'invio e ricevimento della lettera di benvenuto da parte dell'istante. A questo proposito, è noto che, in base al disposto dell'articolo 1218 c.c., a fronte di una contestazione da parte del cliente, è il gestore a dover fornire la prova del proprio esatto adempimento, evenienza che non si è verificata nel caso di specie. L'istante ha pertanto il diritto allo storno/rimborso delle somme addebitate a decorrere dal 16/5/2018 e riferite al profilo Tim Smart, al netto degli importi corrispondenti all'offerta precedentemente goduta e dei rimborsi/storni già effettuati dall'operatore, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente. Per gli stessi motivi, tenuto conto di quanto disposto dagli articoli 9, comma 1 e 13, comma 1 del Regolamento indennizzi, considerato che il servizio contestato è stato contestato con reclamo del 29 ottobre 2018 ed è stato cessato il 14 settembre 2018 (come risulta dalla memoria dell'operatore, non contestata dall'istante), le domande sub V) e VIII) appaiono fondate e la richiesta di 900 euro può essere accolta.

Per quanto concerne le richieste di cui ai punti VI) e VII), riferite all'attivazione del profilo Voce, l'istante, non contestato, dichiara che tale offerta è stata attivata senza il proprio consenso. Non avendo il gestore fornito la prova del prestato consenso, la richiesta di storno degli addebiti appare fondata, nei limiti però di quanto eventualmente risulti eccedente rispetto all'offerta precedentemente goduta (Tutto voce).

L'operatore pertanto è tenuto a stornare/rimborsare gli importi riferiti al profilo Voce, al netto delle somme che il cliente avrebbe corrisposto in base al profilo Tutto Voce precedentemente goduto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

In relazione alla richiesta di indennizzo, considerato che si tratta non di attivazione di un servizio non richiesto, ma di applicazione di un piano tariffario non

richiesto, l'istante ha diritto ad essere indennizzato e, considerato che detto profilo è stato disattivato il 25 marzo 2019 e che il primo reclamo, in atti, cui fa riferimento l'istante, è del 6 gennaio 2019 (depositato nelle repliche e non ho la ricevuta), in base ai parametri di cui agli articoli 9, comma 2 e 13, comma 1 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di euro 195 (2,50 euro/die X 78 gg).

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

Il reclamo del 4 giugno 2018, per stessa dichiarazione dell'istante nel successivo reclamo del 18 giugno 2018, non risultava "visibile totalmente" (si veda quanto dichiarato espressamente nel successivo reclamo del 18 giugno 2018), con la conseguenza che, in mancanza di chiarezza circa l'oggetto della contestazione, non può ritenersi dovuta alcuna risposta. Al di là, comunque, del fatto che l'istante, nella propria domanda, chiede l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo solo con riferimento alla segnalazione del 4 giugno 2018, per quanto concerne il reclamo del 18 giugno 2018, quand'anche non fosse stata ricevuta dall'istante la nota del 4 luglio 2018, tuttavia i due reclami sopra menzionati sono stati riscontrati per *facta concludentia* nella fattura XXX del 4/7/2018, con i rimborsi indicati alla voce "altri importi". Il reclamo del 29 ottobre 2018, concernente anche il modem, si ritiene ugualmente riscontrato per *facta concludentia*, in quanto nella fattura n. XXX del 5 novembre 2018 viene riconosciuto, in favore della cliente, l'intero importo del modem. In relazione al reclamo del 29 gennaio 2019, non risulta la prova dell'avvenuto invio da parte del cliente e del relativo ricevimento da parte del gestore. Per quanto concerne i reclami effettuati e/o depositati successivamente all'avvio del procedimento (25/2/2019), si ritiene che gli stessi non possano essere presi in considerazione. A questo proposito, l'articolo 6, comma 1, lett. e), secondo capoverso del Regolamento prevede che "Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia", pertanto, reclami presentati in tempi successivi devono ritenersi irricevibili.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme da corrispondere all'istante come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tim XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 900 (novecento), a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (articoli 9, comma 1 e 13, comma 1 del Regolamento indennizzi);
- versare all'istante la somma di euro 195,00 (centonovantacinque), per attivazione di un profilo tariffario non richiesto (articoli 9, comma 2 e 13, comma 1 del Regolamento indennizzi).

Le somme da corrispondere come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Perugia, 19/12/2019

IL PRESIDENTE

2.