

DELIBERA 459/2023/CRL/UD del 24/11/2023
Exxx Cxxx Dxxx Bxxx Fxxx & C. SAS / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/597022/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/11/2023;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **Exxx Cxxx Dxxx Bxxx Fxxx & C. SAS** del 27/03/2023 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La controversia in esame verte sull'attivazione da parte di TIM di servizi non richiesti. In particolare l'utente contesta l'addebito sulla linea business 06.305xxx delle rate per il "Router TIM Wi-Fi" presenti in fattura. Premesso quanto sopra richiedeva: i. rimborso della somma contestata per rate modem Wi-Fi; ii. indennizzo per attivazione servizi non richiesti; iii. indennizzo per attivazione difformi dal contratto; iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre a tutti gli indennizzi previsti dal Regolamento AGCOM così per un totale di € 2.550,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva di parte del 12.05.2023, l'Operatore TIM in via preliminare e nel rito eccepiva l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza presentata dall'utente, stante l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamentava genericamente senza nulla specificare, in assenza di elementi di prova a fondamento delle proprie richieste. Nel merito, l'Operatore eccepiva come il piano attivato fosse totalmente coincidente con quello richiesto e sottoscritto dall'istante il 3.09.2019, che versava in atti, laddove il cliente richiedeva espressamente l'attivazione di linea business comprensiva del pagamento rateale del ROUTER TIM. Per tali motivi l'Operatore rilevava di essersi limitata ad attivare le linee nei termini e ad applicare le condizioni regolarmente approvate dall'istante, per i soli servizi richiesti e regolarmente fruiti dallo stesso, così come espressamente indicati in contratto. In ultimo, in merito alle contestazioni del servizio rimesse dall'utente, nonché sulla richiesta di indennizzo per omessa risposta ai reclami, la TIM eccepiva di non aver ricevuto reclami per conto dell'utente e che l'unico reclamo citato da controparte fosse pervenuto tardivamente e successivamente la cessazione dell'utenza. Premesso quanto sopra, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande di parte istante in quanto inammissibili nel rito e infondate nel merito. In sede di repliche: Con memoria datata 18.05.2023, l'utente contestava le avverse deduzioni e produzioni insistendo per le proprie richieste così come formulate nell'istanza introduttiva. In particolare la parte istante eccepiva che il contratto depositato da TIM fosse diverso ed inconferente rispetto alla fatturazione prodotta e, oggetto di contestazione, in quanto afferente a rapporto denominato TIM senza limiti. Viceversa, sul punto, l'utente assume di aver attivato un

differente contratto – a distanza di mesi da quello del settembre 2019 e prodotto da TIM – contemplante condizioni diverse dal precedente, tra le quali la gratuità del modem. In merito ai reclami, la parte istanze insiste sulle richieste di indennizzo, assumendo di aver tempestivamente reclamato al servizio call center.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento, nel merito, si osserva che la presente istanza deve dichiararsi non fondata per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si evidenzia che la ragione della fatturazione delle rate del modem sull'utenza business trova fondamento, come evidenziato dall'Operatore, nel contratto di attivazione con migrazione dell'utenza 06.305xxx sottoscritto in data 3.09.2019 e versato agli atti. Dalla disamina di detta documentazione, in effetti, si legge chiaramente la richiesta da parte del Cliente della fornitura del modem TIM con annessa attivazione di una rateizzazione mensile. Di converso, a nulla vale la contestazione dell'utente il quale deduce di aver attivato, peraltro del tutto genericamente, un nuovo contratto a distanza di qualche tempo dal precedente e denominato "TIM Tutto"; ed infatti, secondo la ricostruzione fornita dall'istante il nuovo rapporto, contemplante tra le altre la gratuità della fornitura del Router Wi-Fi, avrebbe completamente sostituito il precedente e tutte le condizioni ivi previste, comprese quelle dei servizi accessori. Tuttavia lo scrivente Organismo, anche a voler prescindere dai sotesi profili probatori, non ritiene condivisibile la tesi sostenuta dall'utente. Ed infatti, il secondo rapporto si consta sulla mera variazione contrattuale del profilo tariffario (da "TIM Senza Limiti" a "TIM Tutto") e non anche, dalla modifica delle condizioni di fornitura di servizi diverso e/o accessori come il modem router. Per tali motivi, la sola variazione tariffaria non comporta ipso facto l'integrale modifica delle condizioni contrattuali vigenti ed opzionate in sede di attivazione della linea con TIM (avvenuta, con migrazione della risorsa, proprio con il modulo del 3.09.2019). Stante tale premessa, il passaggio tariffario a TIM Tutto non ha escluso il prosieguo della rateizzazione precedentemente concordata per la vendita del router. Si ritiene, pertanto, la fatturazione del Gestore pienamente conforme agli accordi contrattuali. Sotto il profilo degli indennizzi, inoltre, si rileva come l'utente neppure si sia premurato di contestare le fatture oggetto dell'odierna pendenza, omettendo la formalizzazione di un reclamo entro un termine congruo o, in ogni caso, trascurando il deposito della relativa prova di tempestiva contestazione nel corso del procedimento. A nulla vale, in tal senso, il reclamo dell'1.11.2022 versato in sede di procedimento in prima istanza ed inviato, strumentalmente alla richiesta di conciliazione, ben oltre l'avvenuta cessazione dell'utenza. Sotto il medesimo punto, l'utente in sede di repliche si limitava ad affermare di aver tempestivamente reclamato al numero del servizio clienti; tuttavia, rispetto a quanto stabilito dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP ("se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo

telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo”), nulla l’istante ha prodotto al riguardo (come il numero di ticket o la dta ed il codice operatore), non avendo così assolto il proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n. 33/20). Richiamandosi l’orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che “l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema” (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), si rammenta, a tal riguardo, che, ai sensi dell’art. 14, comma 4, dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS “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”; nonché all’art. 13 “ipotesi Specifiche” laddove espressamente si 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”. Deve, peraltro, evidenziarsi che, alla luce della disciplina in materia di tutela dei dati personali e della successiva interpretazione Agcom, il trattamento dei dati medesimi è consentito, ai fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l’ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale. Nel caso in esame, tuttavia, le fatture prodotte per la rete fissa sono tutte relative all’anno 2020, anteriori di oltre due anni rispetto all’introduzione dell’istanza di conciliazione, ragion per cui la relativa richiesta di rimborso per servizi non richiesti non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Si rigetta l’istanza della **Exxx Cxxx Dxxx Bxxx Fxxx & C. SAS**, in persona del legale rappresentante p.t.. Si compensano le spese di procedura.
- 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 danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24/11/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini