

**DELIBERA N. 24 - 2023**

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/359137/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 26/11/2020 acquisita con protocollo n. 0501098 del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: "L'istante, tramite centro TIM, stipulava un contratto che prevedeva l'utilizzo di una SIM e di una linea telefonica fissa aventi numero: XXX e XXX, nonché l'utilizzo di un modem wi-fi. Per la SIM, nel mese di Settembre 2018 veniva richiesta la migrazione ad altro operatore e per quanto riguarda invece la linea fissa e l'utilizzo di internet tramite modem, si inviava regolare disdetta tramite PEC nel mese di Gennaio 2020 e poi tramite raccomandata con ricevuta di ritorno il 01 Febbraio 2020. Di seguito restituiva inoltre il dispositivo wi-fi. Successivamente all'attivazione l'istante riceveva la fattura n XXX del 09/01/2018 che comprendeva "costi di attivazione TIM SMART", senza che questi siano stati comunicati preventivamente in contratto. Successivamente nella fattura XXX del 05/11/2018, invece, si vedeva addebitare costi per il numero di telefonia mobile, quando lo stesso era migrato oramai ad altro operatore nel mese di settembre 2018. Pertanto, l'istante inviava reclamo scritto, ma senza ottenere alcuna risposta. Inoltre, a seguito della richiesta di disdetta contrattuale l'istante riceveva fatture con voci di addebito relative a servizi mai richiesti, quali: "TIM super ADSL" e "TIMVISION PLUS in promo". Al tal proposito, l'istante inviava reclamo tramite PEC nelle date rispettivamente del 30 Aprile 2020 e del 28 Maggio 2020. Tuttavia, la società TIM S.p.A. non forniva riscontro alcuno e provvedeva a sollecitare il pagamento dell'insoluto di euro 421,27 mediante società di recupero crediti".

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

1. lo storno integrale dell'insoluto;
2. la liquidazione di congruo indennizzo per mancata risposta ai reclami e servizi non richiesti.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «In primo luogo, è bene evidenziare come controparte abbia validamente reclamato – o, comunque, sia presente agli atti – unicamente la ritardata lavorazione della richiesta di recesso. Non è presente alcun reclamo in merito all'attivazione di servizi non richiesti (se non quello, tardivo, del 12.10.2020). Per tale ragione e in virtù dell'art. 14 comma 4 All. A Delibera 347/18/CONS, alcun indennizzo per attivazione di servizi non richiesti potrà essere riconosciuto. Si deve infine evidenziare come l'asserito reclamo inviato nel 2018

sia privo di prova di invio e avvenuta consegna e, per tale ragione, sarà da considerarsi tamquam non esset. Fatto salvo quanto sopra dedotto, è bene ripercorrere brevemente i fatti oggetto del procedimento. L'istante ha concluso con TIM, in data 14.07.2017, un contratto per l'attivazione di una nuova linea con profilo tariffario TIM Smart. L'operatore ha correttamente inviato copia delle Condizioni Contrattuali ed Economiche dell'offerta (doc.n.1) che, come si evince dal documento, prevedevano espressamente il contributo di attivazione offerta (nel caso di mancata domiciliazione bancaria, come nel caso di specie). La debenza di tali importi è altresì evidenziata dalla scheda dell'offerta presente sul sito Web di Tim SpA nell'apposita sezione dedicata alla trasparenza tariffaria (doc.n.2). Come si evince dalla documentazione appena depositata, è palese la debenza degli importi addebitati a titolo di contributo attivazione offerta, presente sul conto 1/18 (doc.n.3) e le residue rate del modem, di proprietà dell'utente, fatturate sul conto XXX (per € 54,60). Parimenti infondata è la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, stante la missiva inviata da TIM il 21.02.2020 (doc.n.4). Ma ancora. In merito alla fatturazione a seguito della richiesta di recesso, inviata il 23.01.2020, è bene evidenziare come siano inconfutabilmente dovuti i canoni addebitati sino al 23.02.2020, presenti sulla fattura n. XXX (doc.n.5) che è integralmente insoluta. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 421,27 (doc.n.6) che dovrà essere inconfutabilmente saldato».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Parte istante replicava ulteriormente alle difese del gestore e, in particolare, rappresentava quanto segue: "Nell'anno 2018 il nostro aderente, inviava contestazione a TIM per il "contributo attivazione" TIM Smart. Contestava inoltre l'addebito del modem quando TIM, alla presentazione dell'offerta, affermava più volte la gratuità del dispositivo. L'operatore riscontrava il reclamo inviando lettera con numero di protocollo XXX del 21 marzo del 2018 e inviava inoltre sollecito di pagamento avente numero di protocollo FA XXX, in quanto il nostro aderente corrispondeva parzialmente la bolletta XXX – inserita in copia nella piattaforma, già da TIM - in relazione a quanto sopra. Stupiscono le affermazioni dell'operatore sul fatto che non abbia ricevuto alcun reclamo, malgrado i numeri di protocollo menzionati nella lettera del nostro aderente. Il signor XXX, rispondeva ai riscontri di TIM inviando fax al numero XXX e precisando nuovamente che i costi addebitatogli in bolletta, non erano corretti. Pur condividendo il fatto che non sia presente la ricevuta di avvenuta ricezione di tale reclamo, pare ovvio che la contestazione sia stata percepita dai numeri di protocollo menzionati nella missiva. TIM non presentava né la copia contrattuale, né le condizioni generali di contratto, sottoscritte dal nostro associato, nonostante le richieste al Call Center. Tale copia non è stata neppure inserita in questa piattaforma, utile a valutare i costi e l'offerta, accettati e sottoscritti dal consumatore. L'operatore si è prestato ad inserire un documento completamente vuoto e senza alcuna sottoscrizione da parte del consumatore e senza inoltre provare la ricezione da parte del signor XXX. I contratti a distanza devono

avvenire secondo l'art. 51 del Codice del Consumo al comma 4: "Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 49, comma 1, lettere a), b), e), h) e q). Le altre informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al comma 1 del presente articolo". Per quanto riguarda invece i servizi non richiesti e la mancata risposta al reclamo, si espone quanto segue. Innanzi tutto presentiamo la documentazione relativa con rispettive ricevute di avvenuta comunicazione della disdetta del contratto e la restituzione del dispositivo modem wi-fi: .... Si prenda quindi in considerazione l'invio della PEC inoltrata il 23 Gennaio 2020. Successivamente, senza nessuna autorizzazione – TIM inviava fatture per contratto mai richiesto, mai sottoscritto e mai accettato. Di conseguenza a fronte di nuove fatture relative alla stipula inesistente, il nostro associato eseguiva altro reclamo al 187, ma senza trovare esito positivo. La prova di tale reclamo è la stessa risposta di TIM. Di conseguenza il signor XXX, inviava due PEC Inoltre come dalle fatture inserite nel sistema dalla compagnia telefonica, si evince l'applicazione dei servizi indesiderati. Infatti nelle fatture venivano applicati costi di servizio TIM Smart e Smart Sim Plus citati in tutte le bollette relative fino al periodo di fatturazione al Gennaio 2020; mentre nelle fatture successive alla disdetta - venivano applicati costi di servizio "TIM Super ADSL e TIM Vision", mai sottoscritti e già lamentati al 187 per cui TIM ha riscontrato con lettera del 21 Febbraio 2020. Non è mai stato stipulato un nuovo contratto ed infatti l'operatore non ha nuovamente inserito e presentato alcuna documentazione utile che attesti la richiesta di un'attivazione di un nuovo accordo che comprendesse, questi ultimi servizi. L'operatore deve aver cura di tenere copia dei reclami in quanto la Posta Elettronica Certificata, garantisce, in caso di contenzioso, l'opponibilità del messaggio. Il termine "certificata" si riferisce al fatto che il gestore del servizio rilascia al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio ed eventuali allegati. Allo stesso modo, il gestore del destinatario invia al mittente la ricevuta di avvenuta consegna. TIM avrebbe dovuto prenderne visione al momento della ricezione avvenuta, oltre al fatto che è stata inviata anche una raccomandata. Invece l'operatore, non solo non ha preso in considerazione le comunicazioni ricevute, ma ha attivato un contratto e applicato i servizi non richiesti, dopo la disdetta contrattuale (guarda il caso). Si vedano gli screenshot, di seguito riportati, delle bollette emesse dopo la disdetta. **PREMESSO CHE:** il Codice del Consumo definisce il contratto a distanza con i seguenti obblighi di informazione precontrattuali: prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza il professionista fornisce al consumatore – in maniera chiara e comprensibile – tutta una serie di informazioni. L'elenco contiene tra le altre informazioni riguardo a: - identità del professionista, indirizzo geografico/ telefono/fax/e-mail - caratteristiche principali dei beni o servizi - prezzo del bene o del servizio, comprensivo di imposte/spese aggiuntive di spedizione/ogni altro costo - modalità del pagamento/consegna/esecuzione e data entro la

quale il professionista si impegna a consegnare i beni - esistenza o esclusione del diritto di recesso, condizioni, termini e procedure per esercitarlo, nonché il modulo tipo di recesso - durata del contratto e condizioni per recedere in caso di contratto a tempo indeterminato o a rinnovo automatico - promemoria dell'esistenza della garanzia legale - se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso; - in caso di offerte telefoniche l'identità del professionista e lo scopo commerciale della telefonata devono essere rese note all'inizio della conversazione con il consumatore. In questi casi il consumatore è vincolato soltanto dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. - nessuna comunicazione è avvenuta per nuova stipula contrattuale e che nessun documento, successivo alla disdetta, è mai stato inviato, accettato e quindi sottoscritto. - Dispositivo dell'art. 67 quinquiesdecies Codice del consumo. 1. Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di risposta non implica consenso del consumatore” Il consumatore, ha tuttavia lamentato da subito le fatture emesse dopo la disdetta per contratto/servizi mai richiesti, quindi persino nel periodo previsto di tre mesi. Inoltre: - è provata l'applicazione di servizi non richiesti; - le PEC sono state inviate nei tempi utili e le bollette relative alla fornitura precedente sono state corrisposte fino alla disdetta; - il dispositivo wi fi, è stato restituito; - i reclami sono stati eseguiti nelle tempistiche previste e comunque in riferimento al Codice del Consumo; XXX mail: XXX cell. XXXPEC: XXX XXX- per quanto riguarda la richiesta di indennizzo pecuniario si fa riferimento al Regolamento in materia di indennizzi, approvato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011. L'Autorità ha individuato i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti. Tali misure sono finalizzate ad assicurare, a prescindere dagli operatori coinvolti nelle controversie, la corresponsione agli utenti di indennizzi identici per le stesse tipologie di disservizio; - l'operatore non ha prodotto nessuna copia stipula contrattuale; - l'operatore non ha riscontrato i reclami inoltrati via PEC il 30 Aprile e il 28 Maggio; - l'operatore non ha nemmeno il nostro reclamo del 12 Ottobre 2020 che lo stesso ha confermato di aver ricevuto con tutta la documentazione relativa ai reclami. ( si inserisce copia nel fascicolo documentale alla voce “barra delle azioni”) - l'operatore avviava azioni del recupero del credito: - si avviava istanza di conciliazione UG/347444/2020 dove già venivano menzionati i reclami, ma senza trovare esito ad una soluzione bonaria della controversia; - l'operatore, a quanto constatato, non ha adempiuto secondo quanto stabilito dal Codice del Consumo la scrivente associazione RICHIEDE a codesta Autorità, di rigettare le memorie difensive di TIM S.p.A e di accogliere le seguenti richieste: - storno di quello che all'operatore risulta come insoluto; - indennizzo pecuniario relativo all'applicazione di servizi non richiesti; - indennizzo pecuniario per mancata risposta al reclamo".

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

**Nel merito.**

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

La richiesta dell'istante di cui al punto 1., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale inviata dall'istante a mezzo PEC in data 23/01/2020, poi reiterata con raccomandata A.R. del 01/02/2020, e precisamente a decorrere dal conto n. 2020/XXX può essere accolta.

Tra l'altro, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate. Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni", va precisato che la suddetta prova del traffico effettuato deve essere fornita facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti fatturati a far data dal mese di febbraio 2020, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. Detta società si è limitata ad asserire solo la correttezza della voce di addebito "contributo di attivazione TIM SMART".

A ciò va aggiunto che la società TIM S.p.A. in memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile "Estratto conto - Lista fatture" che riporta il numero di ogni singola fattura e la relativa data di emissione, senza però dettagliare le singole voci di addebito in riferimento all'offerta commerciale.

Sul punto, va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine alle condizioni economiche applicate in sede di fatturazione post disdetta è emersa non solum nel corso della presente istruttoria, sed etiam in fase di gestione del reclamo.

Pertanto, vista la suddetta richiesta di cessazione, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione contabile del volume di traffico attestante la correttezza delle successive fatturazioni, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno di tutti gli importi insoluti, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Inoltre, la richiesta dell'istante di cui al punto 2. deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a far data dal reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC del 28/05/2020, come risulta in atti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "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". Al riguardo, a fronte della contestazione inviata dall'istante in ordine alle fatture successive alla disdetta del 23/01/2020, la società TIM S.p.A. non ha fornito riscontro alle informazioni richieste. Di conseguenza, in considerazione dei 151 giorni intercorrenti dal 27/06/2020 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 25/11/2020, data di conciliazione innanzi al CORECOM Piemonte, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sempre al punto 2., inerente alla liquidazione di un indennizzo per servizi non richiesti, atteso che trattasi nel caso di specie di fatturazione post disdetta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

la società Tim, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal signor XXX nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta a:

- risolvere il contratto in esenzione spese e regolarizzare la posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti;
- corrispondere all'utente la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi mediante assegno o bonifico bancario maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento.

Respinge la domanda sub 2) nella parte in cui viene richiesto un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

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.

Torino, 27 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli