

**DELIBERA N.44**

**XXXXXXXX XXXXXXXX / TIM SPA**

**(GU14/607751/2023)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 27/09/2023

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

*legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";*

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo

VISTA l'istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 15/05/2023 acquisita con protocollo n. 0129788 del 15/05/2023;

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

L'istante, per il tramite dell'Avv. stabilito XXXXXXXXX, contesta quanto di seguito: *“applicazione servizi accessori a pagamento non richiesti, nello specifico Tim Vision-Disney +, con conseguenziali profili tariffari non richiesti benchè gravosi, mancata risposta a reclami arco temporale agosto 2022 ad oggi nonostante le contestazioni in essere. Con reclami call center del 19.10.2022 protocollo n. 9-538121583687, del 25.10.2022 protocollo n. 9-506971690022, del 20.11.2022 e 15.12.2022, del 16.01.2023 protocollo n. 9-550439856223, nonché pec del 24.02.2023, da ultimo call center del 05.04.2023 ore 16:12 op. n. VE273 protocollo n. 9-589849932394 richiede altresì rimborsi quota parte fatture e indennizzi per: A) Numero fattura: RP01538073 Data emissione: 16/10/2022 TIMVISION con Disney+ 11 ago 22 - 31 ago 22 22% 6,77 TIMVISION con Disney+ 01 set 22 - 31 ott 22 22% 19,98 Offerte TV Totale 26,75 B) Numero fattura: RP01758111 Data emissione: 16/11/2022 rimborso Attenzione: non c'è niente da pagare TIMVISION con Disney+ 01 nov 22 - 30 nov 22 22% 9,99 Offerte TV Totale 9,99 C) Numero fattura: RP01952582 Data emissione: 16/12/2022 TIMVISION con Disney+ 01 dic 22 - 31 dic 22 22% 9,99 Offerte TV Totale 9,99 D) Numero fattura: RP00046511 Data emissione: 16/01/2023 TIMVISION con Disney+ 01 gen 23 - 31 gen 23 22% 9,99 Offerte TV Totale 9,99 E) Numero fattura:*

*RP00269284 Data emissione: 16/02/2023 TIMVISION con Disney+ 01 feb 23 - 28 feb 23 22% 9,99 Offerte TV Totale 9,99 F) Numero fattura: RP00363559 Data emissione: 16/03/2023 TIMVISION con Disney+ 01 mar 23 - 31 mar 23 22% 9,99 Offerte TV Totale 9,99 Inevase ad oggi le richieste.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. cessazione servizi accessori a pagamento non richiesti;
- ii. storno/rimborso delle fatture emesse da agosto 2022 ad aprile 2023 e successive;
- iii. indennizzo per profili tariffari non richiesti;
- iv. indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'istante allega:

- Copia fattura n. RP01538073 del 16/10/2022 di € 67,75
- Copia fattura n. RP01758111 del 16/11/2022 con applicazione Bonus caring
- Copia fattura n. RP01952582 del 16/12/2022 di € 51,98
- Copia fattura n. RP00046511 del 16/01/2023 di € 50,99
- Copia fattura n. RP00269284 del 16/02/2023 di € 50,99
- Copia fattura n. RP00363559 del 16/03/2023 di € 50,99
- Copia reclamo datato 24/02/2023
- Copia appunti su estremi reclamo del 05/04/2023

Alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom a fini istruttori il 16/05/2023 nella quale veniva sollecitata la produzione della copia del contratto stipulato con Tim SpA e/o della lettera di riepilogo delle relative condizioni economiche, la parte istante non ha fornito riscontro.

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

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni differenti da quella approvate. L'istante assume di aver rinvenuto in fattura costi non meglio precisati, per servizi accessori non richiesti. Sulla scorta di tali presupposti, la controparte domanda di ottenere indennizzi e storni. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche e prive di riscontro documentale. Non vengono, invero, indicate le condizioni in essere al momento dell'attivazione o la tipologia di piano attivo; non viene nemmeno segnalata la data in cui i costi contestati sarebbero stati applicati ed il loro ammontare; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati. L'istante non ha nemmeno allegato il contratto siglato con TIM ed asseritamente non adempiuto dall'operatore, nonostante l'espressa richiesta formulata dal Corecom. Non vengono, inoltre, allegati reclami sul punto. L'istante, infine, non ha depositato le fatture per le quali oggi viene domandato lo storno, nè la prova del pagamento delle somme per le quali viene richiesta la restituzione. Invero, 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. » anche onere dell'istante documentare il pagamento degli importi per i quali viene richiesto il rimborso. 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 e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, giustamente sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate.*

*Anche nel merito, le doglianze avversarie sono infondate e non trovano conferma nei sistemi di TIM. In primo luogo, si deve rilevare che alcuna censura può essere mossa a TIM, per la presunta attivazione di linea e/o di servizi non richiesti. Infatti, a differenza di quanto dedotto dalla controparte, TIM si è limitata ad attivare il profilo richiesto dall'istante. La Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXX, infatti, procedeva ad effettuare ed approvare l'ordine n. JEKU9W9QX662 del 11/08/2022 alle ore 10:44 (cfr. Doc. 1) che veniva confermato in pari data (cfr. Doc. 2). Nella proposta dell'istante era espressamente inserito il servizio accessorio TIM Vision -Disney + ad un costo di €9.99/mese, A seguito di tale adesione, pertanto, TIM attivava la linea telefonica ed il servizio accessorio richiesto. TIM, pertanto, si limitava ad attivare piano approvati, senza ricevere dalla controparte alcun recesso né alcun reclamo, sino all'instaurazione del presente procedimento. Nessuna censura può essere, dunque, mossa nei confronti di TIM che si è limitata ad applicare, sin dall'inizio del rapporto, le sole condizioni contrattuali approvate dall'istante. Da tutto quanto sopra, si deduce come le fatture emesse da TIM, dalla data di attivazione in poi, sono legittime ed integralmente dovute. Nulla è dovuto, pertanto, all'istante a titolo di storno/rimborso. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. In primo luogo, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l'esponente società non ha in alcun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti ex adverso. In ogni caso si deve segnalare che nei sistemi informativi di TIM -a fronte delle doglianze sottoposte al vaglio del Corecom- non sono presenti reclami o contestazioni valide; né, del resto, l'istante ha documentato*

*il contrario nella presente sede. L'assenza di reclami tempestivi dovrebbe, dunque, condurre il Corecom a rigettare- 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. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Un cenno, da ultimo, merita la richiesta volta ad ottenere la liquidazione delle spese di procedura. In ragione dell'evidente infondatezza delle domande avversarie, nulla è dovuto anche in punto di spese di procedura. In ogni caso si deve, però, doverosamente segnalare che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene, a tutto voler concedere, nel caso di specie l'istante si limita a chiedere genericamente la liquidazione di "spese", senza dimostrare alcunché al riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata. Non è, dunque, sufficiente una generica contestazione e/o una generica richiesta sul punto per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittimi la restituzione delle spese. Ogni richiesta di controparte dovrà pertanto essere rigettata P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1. Nel merito, respingere*

*l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.”.*

L'operatore allega:

- Doc. 1 – Riepilogo ordine dell'11.8.2022
- Doc. 2 – Conferma ordine.

### **3. Le repliche dell'istante**

A fronte delle memorie presentate da Tim S.p.a., l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni replicando: *“sulla posizione di TIM spa, si evidenzia quanto segue: in particolare a: ... “documenti prodotti dall'istante” La controparte, in uno alla propria istanza definizione, non allegava alcunchè, limitandosi a segnalare il numero di presunte segnalazioni mai pervenute a TIM. Sulla scorta di tale carenza probatoria, il Corecom emetteva ordine di integrazione istruttoria, al fine di acquisire la copia del contratto siglato con TIM ed i reclami. L'ordine veniva disatteso. ....”.* Nello specifico l'istante ha depositato fin dalle prime fasi UG-GU14: - fatture Tim arco temporale di riferimento come elencate nello storico fattuale - copia reclamo scritto febbraio 2023; per quanto l'istante non disponesse di alcuna copia contrattuale a partire dall'11.04.2019. Di contro in data 22.07.2023 l'istante riesce finalmente con formale registrazione ad accedere all'area clienti TIM con Dettaglio offerta attiva “TIM CONNECT XDSL Premium” attualmente ancora in vigore dall'11.04.2019. In particolare a: ...”. 2) *Infondatezza delle doglianze in punto di applicazione di condizioni economiche non approvate. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi. .... La Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXX, infatti, procedeva ad effettuare ed approvare l'ordine n. JEKU9W9QX662 del 11/08/2022 alle ore 10:44 (cfr. Doc. 1) che veniva confermato in pari data (cfr. Doc. 2). Nella proposta dell'istante era espressamente inserito il servizio accessorio TIM Vision -Disney + ad un costo di €9.99/mese.” Sul punto si precisa che dal 2019 al 2023 il gestore TIM continua a fatturare la stessa promozione di sempre, come riportato anche nel dettaglio fatture già*

*depositate. Si rende necessario in questa sede il deposito a campione di fatturazioni antecedenti agosto 2022 per cristallizzare definitivamente il piano tariffario 2019-2023 “TIM CONNECT XDSL Premium” tot. € 31,00 mese in FTTC finanche a maggio-giugno 2022/agosto –dicembre 2022/ gennaio –luglio 2023, con modifiche gravose tot. € 9,99 Disney + da agosto 2022. Orbene, in base alla documentazione prodotta da controparte con le proprie memorie in data 06.07.2023, si evince che l’offerta del 13.08.2023 PREMIUM PER TE FIBRA 33,90 € è rimasta totalmente disattesa fino ad oggi, continuando a fatturare finanche a luglio 2023 “TIM CONNECT XDSL Premium” attiva dal 2019 tot. € 31,00. Diversa denominazione, diversi importi, diversa tecnologia FTTC vs FTTH. A tal proposito si precisa che alcun cavo in fibra raggiunge l’interno dell’abitazione come vorrebbe la promo PREMIUM PER TE FIBRA € 33,90 in tecnologia FTTH. Dinanzi alla omessa attivazione tecnologia migliore FTTH, con promo PREMIUM PER TE, il gestore attiva in fattura solo servizio accessorio tot. € 9,99 Disney +, e senza apparati consoni alla eventuale visione dello stesso Disney+. In particolare a: ...”TIM, pertanto, si limitava ad attivare piano approvati, senza ricevere dalla controparte alcun recesso nè alcun reclamo, sino all’instaurazione del presente procedimento”. Le rimostranze e le segnalazioni scritte e call center dell’istante vengono cristallizzate in prima battuta dal bonus caring TIM, nella fattura Novembre 2022 come già depositata fin dall’UG. TIM Assistenza Soddisfatti e Garantiti prevede “La migliore assistenza TIM, e se non sei soddisfatto per te BONUS in bolletta nel caso in cui l’assistenza commerciale, amministrativa o tecnica ricevuta non abbia soddisfatto le tue aspettative. Come posso richiedere il BONUS? Attualmente puoi richiedere il BONUS chiamando il 187 o accedendo nell’area privata MyTIM. Quante volte posso utilizzare TIM Assistenza Soddisfatti e Garantiti ? Puoi richiedere il BONUS una volta al mese per un massimo di 6 volte l’anno dalla data di attivazione dell’offerta Quando riceverò il BONUS? Nella prima fattura utile dalla data di richiesta TIM Assistenza Soddisfatti e Garantiti sostituisce gli indennizzi già previsti dalle condizioni generali di abbonamento? Il bonus previsto da TIM Assistenza Soddisfatti e Garantiti è aggiuntivo al diritto del cliente di richiedere gli indennizzi già disciplinati dalle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico voce e dati*

*di TIM e della Carta servizi” Oltremodo TIM non ha prodotto le Tabelle Eureka di sistema volte a verificare i protocolli elencati e ulteriori anche a seguito della pec febbraio 2023. Per costante orientamento dell’AGCOM, qualora l’utente lamenti l’inadempimento o il ritardo relativamente alla richieste espletate rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all’utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell’operatore. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle eventuali richieste inviate. In tutti i casi contrari, l’utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni per il ritardo o l’inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all’operatore, oltre al rimborso di tutte le somme dovute. Si producono le documentazioni citate. La Controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, evidenziando scarso spirito conciliativo in prima udienza al fine di discutere e risolvere le varie problematiche portate innanzi a codesto Organismo, costringendo l’istante a presentare istanza di definizione. In via generale, al fine di meglio chiarificare le richieste al Corecom, a ristoro del pregiudizio subito dall’utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi e alla CGA anche l’allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si conclude perché l’Autorità adita voglia: avverso TIM • Riconoscere in favore dell’istante rimborso parziale fatture pagate agosto 2022- luglio 2023 DISNEY + . • Riconoscere in favore dell’istante la*

*somma totale max di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti. • Riconoscere in favore dell'istante ex art. 4 regolamento indennizzi comma 1,2 la somma totale di tot. € 2.250,00 per un minimo di tot. n. 300 giorni (agosto 2022-luglio 2023) per omessa/ritardata attivazione servizio FTTH (promo PREMIUM PER TE), o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai danni subiti. • Riconoscere in favore dell'istante ex art 9 comma 1 la somma totale di € 1500,00 per un minimo di totale n. 300 giorni servizi non richiesti DISNEY+ (dinanzi alla mancata attivazione del servizio principale FTTH) - peggiorativi- agosto 2022-luglio 2023 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai danni subiti. • Riconoscere in favore dell'istante ex art 9 comma 2 la somma totale di € 750,00 per un minimo di totale n. 300 giorni profili tariffari-servizi accessori non richiesti- peggiorativi DISNEY +- agosto 2022- luglio 2023 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai danni subiti. • Altro per equità • Rimborso spese € 100,00”.*

Allega:

- Copia fattura n. RP00811860 del 16/05/2022 di € 37,00
- Copia fattura n. RP00944740 del 16/06/2022 di € 37,00
- Copia fattura n. RP01199018 del 16/08/2022 di € 42,00
- Copia fattura n. RP00573956 del 16/04/2023 di € 50,99
- Copia fattura n. RP00717488 del 16/05/2023 di € 47,99
- Copia fattura n. RP00794065 del 16/06/2023 di € 47,99
- Copia fattura n. RP01011266 del 16/07/2023 di € 47,99
- Copia schermata Nemesys
- Copia schermata area clienti Luglio 2023
- Copia schermata dettaglio tecnologia FTTC attiva dall'11/04/2019
- Copia schermata offerta Tim Connect XDSL Premium, opzione Voce, attiva dall'11/04/2019

- Copia schermata Tim Assistenza Soddisfatti e Garantiti
- Copia schermata Tim Assistenza richiesta bonus
- Copia trasmissione reclamo via pec del 24/02/2023 e relative ricevute di avvenuta accettazione e consegna

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'indebita fatturazione del costo di € 9,99 per il servizio accessorio "Tim Vision con Disney +" dall'agosto 2022 in poi, nonostante reclami call center in data 19.10.2022 - protocollo n. 9-538121583687, 25.10.2022 - protocollo n. 9-506971690022, oltre che in data 20.11.2022 e 15.12.2022 e ancora in data 16.01.2023 - protocollo n. 9-550439856223, e nonostante reclamo via pec del 24.02.2023 e l'ultimo ancora tramite call center del 05.04.2023, ore 16:12, op. n. VE273 - protocollo n. 9-589849932394. A sostegno della propria tesi, in atti l'istante deposita evidenza delle fatture emesse da Tim dal 16/10/2022 al 16/07/2023, oltre ad alcune risalenti ad un periodo antecedente (maggio-agosto 2022) a dimostrazione dell'avvenuta decorrenza dell'addebito del costo contestato a far data dall'11/08/2022. Allega, inoltre, copia del reclamo del 24/02/2023 con cui contestava al gestore l'applicazione del servizio accessorio non richiesto 'Tim Vision' chiedendone l'immediata cessazione, oltre che chiedere il rimborso di quanto al riguardo già pagato e l'attribuzione degli indennizzi automatici e di quello previsto per la mancata risposta ai reclami call center sporti dal 19/10/2022 al 16/01/2023.

Nella presente sede parte istante reitera nella sostanza le suddette richieste chiedendo, pertanto, la cessazione della fatturazione del predetto servizio accessorio a pagamento in quanto non richiesto, il rimborso di quanto al medesimo titolo già pagato e lo storno di quanto eventualmente insoluto, nonchè l'indennizzo per l'avvenuta

applicazione di servizi/profilo tariffari non richiesti e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

In via preliminare si evidenzia che la richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom al fine di acquisire agli atti copia del contratto sottoscritto e/o delle relative condizioni economiche è rimasta inevasa dall'istante il quale preciserà poi, in sede di repliche al gestore, di non possederne copia e di aver avuto modo, solo in data 22/07/2023, di accedere all'area clienti Tim e verificare come dalla stessa risulti attiva dall'11/04/2019 l'offerta 'Tim Connect XDSL Premium', coerentemente a quanto riportato nelle fatture allegate.

Dal punto di vista del gestore, nessun reclamo risulta essere stato registrato sui sistemi Tim mentre, a giudizio dello stesso operatore, il servizio accessorio 'TIM Vision -Disney +' sarebbe stato correttamente attivato al costo di € 9.99/mese così come espressamente indicato nell'elenco dei servizi e prodotti legati all'offerta 'Premium per te Fibra', presente nell'ordine n. JEKU9W9QX662 dell'11/08/2022, inviato alla Sig.ra XXXXXXXX alle ore 10:44 e dalla stessa confermato on line in pari data alle ore 10:48, come da allegati depositati in atti dalla parte convenuta.

Dalle memorie dell'operatore, dunque, emerge un elemento nuovo rispetto alla tesi dell'istante poiché, mentre secondo il gestore, in base all'ordinativo suddetto, sull'utenza oggetto di controversia risulterebbe attivata l'offerta 'Premium per te Fibra' dalla data dell'11/08/2022, secondo l'istante, in base alla documentazione dallo stesso citata ed allegata, dall'11/04/2019 sul proprio profilo risulta attiva, invece, l'offerta 'Tim Connect XDSL Premium'.

A ben guardare, l'invio a Tim dell'ordinativo relativo a simile ultima offerta non viene contestato dall'istante nelle successive memorie di replica al gestore tanto che attraverso le stesse, anzi, la Sig.ra XXXXXXXX sottolinea come dell'offerta 'Premium per te Fibra' sarebbe stato attivato il solo servizio accessorio 'Disney +' e non anche la Fibra. Se, tuttavia, in tal modo l'istante non rinnega l'avvenuta richiesta di attivazione dell'offerta Fibra l'11/08/2022, ancorchè poi quest'ultima non risulti essere stata in

concreto attivata dal gestore se non quanto al servizio accessorio oggi contestato e oggetto di fatturazione proprio a partire da quella stessa data, siffatta circostanza dimostra ex se la specifica consapevolezza e volontà della stessa istante di ottenere un pacchetto comprensivo anche del costo del ‘Disney +’, manifestata, appunto, tramite l’ordinativo predetto depositato in atti dal gestore e citato in fase di controdeduzioni dalla XXXXXXXX, sebbene solo per evidenziarne, ex novo, la mancata attivazione da parte di Tim della sottesa offerta ‘Premium per te Fibra’.

Cionondimeno, non può non evidenziarsi come nel riepilogo dell’ordinativo dell’11/08/2022 figurino anche la concessione in comodato d’uso gratuito del ‘TimVision box’, necessario all’utilizzo (anche) del servizio ‘Disney +’. Di simile dispositivo, tuttavia, non viene né citata la data di consegna dal gestore, né diversamente documentato il relativo avvenuto recapito all’indirizzo dell’odierno istante.

Peraltro, la tesi della parte convenuta appare cedevole sul punto sin qui osservato anche a causa della mancata produzione di documentazione atta a dimostrare la asserita mancata ricezione di reclami da parte dell’operatore stesso. Come già anticipato, infatti, quest’ultimo indica espressamente date ed estremi delle segnalazioni fatte al servizio clienti il 19/10/2022 - protocollo n. 9-538121583687, il 25/10/2022 - protocollo n. 9-506971690022, il 16/01/2023 - protocollo n. 9-550439856223, oltre al reclamo via pec del 24/02/2023 e l’ultimo ancora tramite call center del 05/04/2023 ore 16:12 op. n. VE273 - protocollo n. 9-589849932394. Al riguardo, come detto, nei propri scritti difensivi il gestore si limita a negare di aver ricevuto reclami di sorta, nonostante anche la copia attestante l’avvenuta consegna del reclamo via pec del 24/02/2023 (vale a dire 48 giorni prima del deposito al Corecom dell’istanza di conciliazione).

Parte istante, poi, in un estremo, ulteriore sforzo difensivo volto a suffragare la fondatezza delle proprie dichiarazioni in ordine ai reclami sporti tramite call center, nelle controdeduzioni depositate in atti evidenzia l’avvenuta applicazione nella fattura del 16/11/2022, anch’essa in atti depositata, del cd. ‘bonus caring’ di importo pari ad € 50,00. L’applicazione di simile bonus, tale da comportare l’emissione di quella stessa fattura senza costi, come previsto dallo stesso gestore viene riconosciuta direttamente in

bolletta in caso di assistenza commerciale, amministrativa o tecnica ritenuta insoddisfacente dai clienti Tim, peraltro in maniera aggiuntiva al diritto di questi ultimi al riconoscimento degli indennizzi contemplati dalle Condizioni generali di abbonamento e dalla Carta Servizi dell'operatore. Detto bonus, tuttavia, per come genericamente citato in fattura, non può essere in questa sede ritenuto un oggettivo mezzo di prova della relativa riconducibilità dello stesso ai reclami sporti in precedenza dall'istante in ordine alla fatturazione del 'Disney +', ben potendo quel bonus, di fatto, aver fatto seguito ad altre tipologie di doglianze palesate dall'istante, ancor più in considerazione del fatto che l'importo di € 9,99 per il servizio accessorio 'Disney +' figurerà tanto nella stessa fattura di riconosciuto bonus quanto nelle fatture successive.

Ne consegue che la fatturazione del servizio accessorio 'Disney +' risulta illegittimamente applicata a partire dall'11/08/2022 sia in virtù della mancata dimostrazione dell'avvenuta consegna del necessario dispositivo Tim box all'istante, sia per l'avvenuta reiterata applicazione dei singoli importi nonostante la contestazione degli stessi da parte dell'istante tanto tramite servizio clienti, a partire dalla segnalazione del 19/10/2022- protocollo n. 9-538121583687, quanto tramite pec del 24/02/2023.

Pertanto, per tutto quanto sin qui rappresentato, la richiesta della parte istante volta ad ottenere il rimborso di quanto pagato a titolo di 'TimVision con Disney +' a partire dalla fattura del 16/10/2022 in poi, unitamente alla richiesta di storno di quanto eventualmente a tal titolo insoluto e di cessazione del medesimo costo *pro futuro*, risultano meritevoli di accoglimento. Tim, pertanto, dovrà provvedere alla restituzione di quanto indebitamente fatturato in capo all'odierno istante per il servizio accessorio a pagamento 'TimVision con Disney +' a partire dall'11/08/2022, oltre che a stornare quanto eventualmente al medesimo titolo non saldato e a cessare la generazione di costi futuri in fattura per lo stesso servizio accessorio predetto.

Per quanto concerne le ulteriori richieste dell'istante volte ad ottenere l'indennizzo sia per servizi che per profili tariffari non richiesti, attesa la natura di servizio accessorio del 'TimVision con Disney +' in contestazione, nella fattispecie in esame trova applicazione la previsione di cui all'art. 9, c. 2 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. ii., in base al quale: *“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.”*, in combinato disposto con l'art. 13, c. 1 del medesimo Regolamento che stabilisce: *“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.”*. In proposito, nonostante l'ordinativo esibito in atti dal gestore, comprensivo del servizio accessorio a pagamento relativo al 'Disney +', parte istante dichiara, senza essere in concreto smentita dal gestore in fase difensiva, di aver contestato il relativo costo a far data dal primo reclamo al servizio clienti del 19/10/2022 - protocollo n. 9-538121583687. Ebbene, in proposito, ancorchè in occasione dell'emissione della fattura del 16/11/2022 il gestore abbia applicato il 'bonus caring', previsto per i casi sopra già descritti, non è possibile per ciò solo ritenere provato l'avvenuto riscontro, per fatti concludenti, esattamente a quel primo reclamo piuttosto che al successivo del 25/10/2022 - protocollo n. 9-506971690022, posto che nel dettaglio fattura, come già evidenziato, non è specificato esattamente a cosa abbia fatto materialmente seguito tale bonus.

Pertanto, ritenuta fondata la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per il servizio accessori/profilo tariffario del 'Disney +' non richiesti, il *dies a quo* per il calcolo dello stesso è da ritenersi individuabile nella data del 18/11/2022, vale a dire 30 giorni dopo la data del primo reclamo effettuato tramite call center il 19/10/2022. Ciò alla luce di quanto previsto dalla Carta Servizi del gestore - reperita in rete, in mancanza di apposita allegazione da parte degli interessati - che al punto 3.1.8, rubricato "Reclami e Procedura di Conciliazione", prevede: *“Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio*

*eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito [tim.it](http://tim.it), o telefonando al Servizio Clienti linea fissa 187. È possibile eventualmente anche inviare un fax al numero verde gratuito 800.000.187 o scrivere alla Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma). Le Fasi del Reclamo*

- 1. SEGNALAZIONE Descrivi dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa. Provedi al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.*
- 2. VERIFICA Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo. Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti fino all'esito del reclamo.*
- 3. ESITO Ti comunichiamo entro 30 giorni l'esito della valutazione. In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti, comprensivi anche degli interessi legali calcolati dalla data del tuo pagamento a quella del rimborso. In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora. Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l'esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all'Autorità Giudiziaria.”*

*Dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo in esame è da individuarsi, nel caso di specie, come da Linee Guida Agcom del 2013, nella data 15/05/2023 vale a dire in quella di avvenuta udienza di conciliazione, quale prima occasione utile per l'istante per ottenere riscontro dal gestore.

Pertanto, per la illegittima fatturazione del servizio accessorio/profilo tariffario contestato 'Disney +' l'operatore è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo pari ad **€ 445,00** (€ 2,50 \* 178 gg).

Del pari, per le medesime ragioni ora esposte, è da ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami che, ai sensi dell'art.12 del Regolamento Indennizzi, implica per il gestore la corresponsione in favore dell'istante del massimale previsto per la fattispecie medesima, per l'importo di **€ 300,00** (*"1. 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio."*).

Non accoglibili in quanto domande nuove presentate dall'istante solo in occasione delle memorie di replica al gestore, quelle volte all'ottenimento dell'indennizzo per omessa/ritardata attivazione dell'offerta "Premium per te Fibra" e del rimborso delle spese procedurali.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente,

### **DELIBERA**

Il Co.re.com. Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXX, per il tramite dell'Avv. stabilito XXXXXXXXXXXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.

1. La società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore della parte istante:
  - l'indennizzo di **€ 445,00** (quattrocentoquarantacinque/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 9, comma 2, di cui al Regolamento Indennizzi ex Del.

73/11/CONS ss. mm. e ii., per l'illegittima fatturazione del servizio accessorio 'Disney +' dal 18/11/2022 al 15/05/2023;

- l'indennizzo di **€ 300,00** (trecento/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto di cui all'art. 12 del medesimo Regolamento Indennizzi per la mancata risposta ai reclami.

2. La società Tim SpA è tenuta inoltre a procedere alla restituzione di quanto indebitamente fatturato in capo all'istante per il servizio accessorio a pagamento 'TimVision con Disney +' a partire dall'11/08/2022, oltre che a stornare quanto eventualmente al medesimo titolo non saldato e a cessare la generazione di costi futuri in fattura per lo stesso servizio accessorio oggetto di presente controversia.

3. La società Tim SpA, è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

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

7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 27 settembre 2023

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.