

DELIBERA N. 39/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/126203/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 24/04/2020;

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 Assemblee 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 22/05/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 22/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze mobili di cui al contratto di tipo affari cod. cliente XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in fase di preventivo sono stati illustrati i costi dell'offerta voce e dati, tuttavia i costi applicati non sono stati corrispondenti a quelli pattuiti e sono state necessarie varie ulteriori ricariche per abbonamenti attivati arbitrariamente, sebbene, all'atto della conclusione del contratto, erano stati compilati moduli per l'inibizione di tali servizi;

b) nonostante i reclami, telefonici e scritti, le sim continuavano a generare costi senza che fosse possibile utilizzarle;

c) tale situazione ha determinato la necessità di cambiare gestore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) recesso dal contratto;

II) storno dell'insoluto;

III) storno di eventuali ulteriori fatture;

IV) disponibilità delle linee per altro gestore;

V) risarcimento per disservizi e perdita di tempo.

2. La posizione dell'operatore

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

1) la domanda di risarcimento del danno non è ammissibile in sede Corecom;

2) in data 2.3.2018 l'istante sottoscrive il Contratto TIM Business; il successivo 25.6.2018, l'istante richiede la disattivazione dei Servizi CSP, nonché delle ricariche automatiche: Tim ha provveduto tempestivamente alla disattivazione dei Servizi CPS, nonché all'inserimento in Black List delle linee XXX e XXX;

3) secondo quanto disposto dalle Norme d'uso per le TimCard, le utenze Tim sono abilitate all'attivazione di servizi accessori a pagamento. Recita l'art.1: "La TIM Card può essere utilizzata sui telefonini GSM e sui telefonini di nuova generazione permettendo di utilizzarne al meglio le potenzialità. Ogni TIM Card dà diritto all'accesso alla rete mobile di TIM S.p.A. (di seguito anche "TIM") e all'utilizzo di una numerazione che, in base alla normativa vigente, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. La TIM Card, una volta inserita nel telefonino, consente di effettuare e ricevere chiamate e videochiamate, nonché di inviare e ricevere messaggi SMS e MMS, in ambito nazionale e dall'Italia verso l'estero. La TIM Card consente inoltre di effettuare traffico dati per la navigazione Internet in ambito nazionale. La TIM Card è altresì abilitata all'accesso ed alla fruizione a pagamento dei servizi a valore aggiunto - detti anche servizi premium o a contenuto (quali ad es. loghi, suonerie, oroscopi, meteo, news, giochi, sfondi ecc.) - forniti, da parte anche di società esterne, attraverso SMS, MMS o connessione dati da rete fissa (WEB) o in mobilità (WAP) che possono essere attivati dal cliente seguendo la procedura di attivazione prevista per ciascuno dei canali sopra indicati e fruiti su terminali abilitati (quali ad es. smartphone, tablet, PC, ecc.), il cui costo viene addebitato sul credito telefonico della TIM Card";

4) pertanto, i servizi a valore aggiunto, oggetto dell'odierna controversia, permettono all'utilizzatore della linea di ricevere informazioni su vari argomenti e/o contenuti e possono essere attivati o disattivati direttamente dall'apparato in dotazione all'utente oppure tramite web e gli addebiti sono comunque ascrivibili ad un eventuale uso improprio della carta Sim da parte dell'intestatario o di terzi con il suo consenso;

5) Tim garantisce la disattivazione dei servizi citati dal momento in cui l'utente ne richiede la cessazione e sono rimborsabili solo se la disattivazione venga richiesta entro 12 giorni dall'attivazione; tuttavia, posto che la richiesta di disattivazione è avvenuta in data 25.06.2018, dunque oltre il termine contrattualmente prestabilito, gli addebiti relativi a tali servizi non sono rimborsabili;

6) a seguito della migrazione verso altro gestore, in data 18.09.2019, Tim legittimamente ha addebitato all'istante i costi di disattivazione e/o recesso della linea. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

Nelle memorie di replica, l'istante sostiene che l'offerta accettata era stata quella proposta dall'agente, con inibizione dei servizi CPS e delle ricariche automatiche, senza necessità di ulteriori richieste di disattivazione; la documentazione riguardante le norme d'uso per le sim card non è mai stata consegnata e la migrazione delle linee verso altro gestore si è resa necessaria a causa delle inadempienze di TIM.

Insiste pertanto per l'accoglimento della domanda.

3. Motivazione della decisione



In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di cessazione del contratto e di rilascio delle linee, essendo pacifico tra le parti che le linee sono migrate ad altro gestore.

Inoltre, sempre in via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di storno di fatture non ancora emesse, per carenza di un interesse concreto ed attuale. Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i seguenti motivi. Dall'istruttoria effettuata, risulta che in data 2 marzo 2018 veniva sottoscritto il contratto per l'attivazione di quattro utenze mobili, con richiesta di inibizione all'accesso ai seguenti servizi Premium:

- 1) Servizi Premium forniti da terze parti;
- 2) CUBI BUSINESS, con esclusione dei servizi Premium bancari.

Si evidenzia poi che il piano tariffario, come comunicato dall'agente Telecom (mail del 7/2/2018 e 8/2/2018), prevedeva per la FIBRA un costo di attivazione di 100 euro ed un costo mensile di 20 euro + IVA per sempre, scontato a 15 euro per i primi 10 mesi, mentre, per le SIM, oltre ad un costo di attivazione di 10 euro a SIM, l'importo di 15 euro + IVA per ogni utenza. Tale ultimo importo, si dichiara nelle sopra citate mail, era comprensivo di minuti illimitati verso fissi e mobili nazionali senza scatto alla risposta, 15 gb di navigazione sfruttabili per streaming (Netflix, SkyGo, Youtube...); internet illimitato per parte restante (mail, social, navigazione google, ecc.) Inoltre, era prevista anche l'opzione GIGA FREE inclusa per sempre.

A fronte di questa proposta dell'agente del gestore, l'operatore non ha fornito la prova della corretta applicazione del piano tariffario concordato, né la documentazione contabile prodotta è di ausilio in questo senso. Ad esempio, nella fattura n. XXX del 15/5/2018 l'opzione GIGA Free, che avrebbe dovuto essere gratuita, risulta fatturata. Per questi motivi, l'istante ha diritto allo storno/rimborso di quanto addebitato in eccedenza rispetto ai costi prospettati dall'agente Tim per la FIBRA e per le utenze mobili nei termini sopra descritti, degli importi concernenti i servizi Premium di cui era stata chiesta l'inibizione nel contratto del 2 marzo 2018, nonché dei costi connessi alla cessazione delle linee, atteso che il recesso dal contratto non è dipeso da una mutata volontà contrattuale ma da fatto dipendente dall'operatore, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Non possono essere riconosciuti storni/rimborsi relativi alle ricariche in quanto non è stato dimostrato dall'istante che le stesse siano dipese da "abbonamenti arbitrariamente attivati", come dichiarato nella domanda GU14.

Per quanto poi riguarda le contestazioni concernenti gli addebiti per il router (fattura n. XXX del 6 giugno 2018 e documento contabile relativo agli importi del Modem Combo), il Responsabile del procedimento, con nota del 6 aprile 2020, chiedeva all'operatore di produrre documentazione atta a giustificare i relativi importi. Poiché la richiesta non è stata evasa, l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme riguardanti il router, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

La richiesta di rilascio delle linee per passaggio ad altro operatore non può accogliersi perché, anche a voler prescindere da valutazioni circa la competenza del

Corecom a pronunciarsi in punto, non vi è alcun corredo documentale che dimostri l'esistenza di una qualunque richiesta inoltrata in tal senso al gestore.

Non possono essere riconosciute somme a titolo di risarcimento, in quanto trattasi di ambito che esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, né indennizzi, in quanto l'errata fatturazione non dà luogo ad indennizzi, essendo il disagio dell'utente compensato dallo storno/rimborso degli importi addebitati.

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 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

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, via XXX, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto ad:

A) effettuare gli storni/rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. L'eventuale rimborso andrà maggiorato della misura corrispondente all'importo egli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo.

B) 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 60 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, 24/04/2020

IL PRESIDENTE