

DELIBERA N. 3

XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/545136/2022)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 30/01/2023;

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 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;

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

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga 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 e delle relative convenzioni*”;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Proroga 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 e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022*”;

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “*Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022*”;

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*”;

CONSIDERATO che è in corso di rinnovo la stipula della Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo;

VISTO l'art. 8 del rinnovato Accordo Quadro citato che stabilisce: *“Il presente Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consiglio regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023”*;

VISTA l’istanza di XXX del 19/08/2022 acquisita con protocollo n. 0246157 del 19/08/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta: *“Era prevista la possibilità di prendere un telefono a rate sulla bolletta di casa se attiva da più di 6 mesi.....a novembre mi usciva un codice errore da web 1245 dopo vari tentativi di contatto con il 187 "forse" mi veniva detto che dipendeva dal fatto che l'utenza non era domiciliata in banca, a dicembre effettuo la domiciliazione (premesso che questa modalità della domiciliazione sul sito non era scritta da nessuna parte) e a gennaio effettuo un ordine di prova di un iphone 13 pro max nr ordine 200112179317 che passa regolarmente (dopo un mese di domiciliazione) e che al momento del contatto con l'operatore per la spedizione annullo perchè era solo una prova. da due mesi cerco di prendere come previsto dal sito in rateazione sulla bolletta di linea fissa un iphone 13 pro ma di fatto esce un errore 1245 (come in passato), dopo vari contatti con vari operatori le versioni sono state: errore del sito, resettiamo la sua linea, un errore di plafond, non ha da 6 mesi la domiciliazione e altre varie ed eventuali. Ho fatto il 25.05.22 una prova di ordine di un samsung nr. ordine200131316673 che è passata (di seguito annullata) ma di fatto non riesco ad ordinare l'iphone di cui ho bisogno pur avendo la linea attiva da oltre 10 anni e domiciliata. ho avviato anche per pec varie richieste di chiarimenti ricevendo come*

unica risposta email standar che nulla hanno a che fare con il problema reale. ad oggi da due giorni telecom ha spostato la possibilità di richiedere l'iphone rateale solo su linea mobile obbligando il cliente a passare per finanziaria e carta di credito. Chiedo quindi di verificare la condotta dell'azienda che di fatto mi ha creato non pochi danni e disservizi”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. di poter ottenere l'acquisto del dispositivo mobile desiderato mediante pagamento rateizzato in bolletta
- ii. di verificare la conformità della condotta serbata dalla compagnia rispetto a quanto previsto dal contratto visto che la stessa sul sito non ha informazioni per il cliente chiare e definite
- iii. un indennizzo per il tempo e i danni subiti da questo comportamento.

A fronte della totale mancanza di documentazione depositata in atti dall'istante, ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. d) e dell'ultimo periodo del medesimo c. 1 del citato art. 6 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. n. 203/18/CONS e ss. mm. e ii., il Corecom ha chiesto a pena di inammissibilità l'integrazione dell'istanza mediante allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con Tim SpA; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore e relative attestazioni di avvenuta consegna/recapito. A riguardo, nei termini assegnati, parte istante ha dichiarato: *“la telecom in fase d'opera potrebbe avere cambiato (il condizionale perché non c'è comunicazione allo scrivente) le condizioni per accedere alla rateizzazione in bolletta dei prodotti. da anni compro tramite il loro sito prodotti di fascia alta regolarmente pagati e ad oggi non è possibile nemmeno acquistare un modem di 200 euro cosa che prima della prima conciliazione almeno faceva fare. In fase di conciliazione la sig.ra referente telecom ha ammesso i vari disagi che telecom ha avuto in merito, disagi che sono ricaduti su di me”.* Inoltre, l'istante ha depositato:

1. fattura RP01208127 del 16/08/2022;
2. screen shot del codice errore '12456' con cui Tim comunica tramite area privata web l'impossibilità a perfezionare la richiesta di acquisto dei prodotti rateizzati su bolletta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nel merito osserva: *“l'Istante nel GU14/545136/2022 si duole di non essere riuscito a “prendere un telefono a rate sulla bolletta di casa”. A tal proposito si evidenzia che tutti i clienti TIM domiciliati e con anzianità di linea non inferiore ad 1 anno possono acquistare lo Smartphone con la formula rateizzazione in bolletta a 30 mesi. Sono possibili tutte le rateizzazioni in bolletta: 1; 12; 24; 30; 36 e 48 mesi. Tale acquisto può essere effettuato soltanto dopo l'avvenuta domiciliazione bancaria. Inoltre, TIM prima di attivare la rateizzazione effettua i necessari controlli sullo stato di affidabilità del cliente. Pertanto, qualora il cliente non superi i controlli antifrode e non risulti idoneo si visualizzerà un pop up di KO, con conseguente annullamento dell'ordine stesso. I controlli antifrode prendono in considerazione tra i dati (stato morosità cliente, da quanto tempo dura il rapporto contrattuale con TIM, il valore del prodotto acquistato, il numero di prodotti già acquistati a rate). Si evidenzia che l'Istante risulta “domiciliato” a partire dalla fattura Dicembre 2021. Le richieste precedenti tale data non sono andate a buon fine per la mancata domiciliazione delle fatture. Con riferimento alla richiesta di acquisto del 25.05.2022, si evidenzia che il Signor xxx ha contestato l'impossibilità di acquistare on line il prodotto “Iphone 13pro 128 gb” per la presenza dell'errore 1245. A tal proposito TIM ha inviato il seguente riscontro all'Istante: “impossibile acquistare prodotto iphone rateizzato per superamento FIDO (max 600 euro); da verifiche effettuate risulta che il FIDO previsto per il cliente in questione non copre la rateizzazione del prodotto in questione, per questo non è possibile procedere con la rateizzazione”. Inoltre, la medesima Società ha inviato il seguente riscontro scritto tramite sms: “Gentile Cliente, ti informiamo che*

abbiamo provato a contattarti con esito negativo. In riferimento alla segnalazione relativa all'acquisto di prodotti a fascia alta, siamo spiacenti di comunicarti che il FIDO non copre la rateizzazione del prodotto in questione, per questo non è possibile procedere con la rateizzazione". Si precisa che per gli acquisti rateizzati in fattura sono previsti dei controlli preventivi in merito alla vendibilità dei prodotti definiti di Fascia Alta in base al fido previsto per il cliente e alla quantità di debito residuo (piani ratei già attivi) che il cliente ha sulle linee a lui intestate. Qualora i controlli di pre - vendibilità non vadano a buon fine compare il pop up lamentato dal cliente: "Siamo spiacenti di comunicarti che non è possibile procedere alla tua richiesta di acquisto dei prodotti rateizzati su bolletta. Tale eventualità è espressamente prevista nel modulo di acquisto." Si evidenzia che la fattispecie in esame è del tutto estranea alla Delibera 347/18/CONS. Peraltro, TIM con gli sms e le pec che si allegano in Conciliaweb ha riscontrato tutti i reclami del xxx. Si rileva che quanto contestato dall'Istante non viola alcuna previsione contrattuale in essere con l'Istante. La circostanza che TIM decida di blindare la rateizzazione in fattura di prodotti molto costosi deriva da un'esigenza di autotutela che rientra nella libera discrezionalità della Società scrivente. Non sussistendo violazioni di alcun tipo e non essendo tale fattispecie prevista dalla predetta Delibera nulla è dovuto al Signor xxx. Alla luce di quanto detto si chiede a codesto Corecom di rigettare l'Istanza in esame in quanto totalmente infondata.".

L'operatore deposita:

1. Schermata ticket tecnici riscontro reclami del 03/06/2022, del 27/06/2022
2. Schermata riscontro via pec a reclami del 13/10/2021, del 14/01/2022

3. Motivazione della decisione

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

La controversia si fonda essenzialmente sull'asserita illegittima mancata fornitura del dispositivo mobile iPhone 13 pro offerto da Tim con sistema di pagamento a rate da applicare in bolletta. Per tale ragione l'istante si rivolge al Corecom al fine di ottenere una pronuncia: che imponga al gestore il perfezionamento della richiesta di acquisto del dispositivo mobile desiderato, mediante sistema di pagamento rateizzato in bolletta; che dichiari la conformità o meno della condotta di Tim a quanto previsto contrattualmente in merito al sistema di vendita in commento; che riconosca un *“indennizzo per il tempo e i danni subiti da questo comportamento”*.

Come già accennato in premessa, parte istante omette totalmente di allegare all'istanza depositata documentazione a sostegno della propria ritenuta ragione, in termini sia di contratto di cui chiede una verifica di conformità, sia di reclami sporti al gestore, oltre a non indicare l'esatta data di avvenuta richiesta del prodotto non andata a buon fine. Del pari, a fronte dell'integrazione documentale richiesta dal Corecom, l'interessato non produce né copia del contratto asseritamente violato, né copia dei reclami ritenuti non soddisfatti. Per contro, l'istante produce, di sua sponte, copia di una fattura del 16/08/2022 e screen shot di un messaggio pop up generato dal portale Tim con cui il gestore comunica la non processabilità della richiesta di acquisto di prodotti rateizzati su bolletta, dalla quale, tuttavia, non emerge né il riferimento temporale della comunicazione in parola, né della sottesa richiesta di acquisto, né, ancora, lo specifico prodotto cui il diniego è riferito.

In assenza di riferimenti contrattuali e/o temporali che consentano all'adito Corecom anche solo l'eventuale reperimento in rete dell'ipotetico contratto oggetto di controversia quanto allo specifico punto della mancata vendita del prodotto richiesto dall'istante, risulta materialmente impossibile procedere nel senso richiesto dall'interessato. Peraltro, a prescindere dallo specifico contratto asseritamente violato, non si comprende la dinamica per cui, quando l'istante stesso dichiara di aver avviato la procedura di acquisto dell'iPhone di interesse nel mese di gennaio (non specificando l'anno), poi concluda: *“a gennaio effettuo un ordine di prova di un iPhone 13 pro max nr ordine 200112179317 che passa regolarmente (dopo un mese di domiciliazione) e che al momento del contatto con l'operatore per la spedizione annulla perchè era solo*

una prova.”. Inoltre, non si vede come si potrebbe imporre al gestore la vendita di un prodotto contro la propria volontà. Ai sensi, infatti, dell’art. 1321 del c.c. “Il contratto e' l'accordo di due o piu' parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale.”. Inoltre, ai sensi dell’art. 20 del vigente Regolamento di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche ex Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii., il Corecom “*ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*”. Nel caso di specie, per le ragioni sin qui esposte, non si rinvencono elementi nella condotta di Tim dal potenziale lesivo rispetto a un diritto dell’istante che, in concreto, non può essere ritenuto tale.

Quanto alla richiesta di indennizzo, anch’essa del tutto sommariamente formulata dall’istante, nei termini sopra testualmente riportati, in fase di udienza di discussione svolta ai sensi dell’art. 16, c. 4 del vigente Regolamento di risoluzione delle controversie, l’interessato precisa che la stessa è da intendersi riferita alla ritenuta mancata risposta ai reclami. Tuttavia, come già detto, l’istante non indica con esattezza data e mezzo di invio degli asseriti reclami infruttuosamente sporti, né allega copia di quelli che dichiara aver trasmesso via pec, senza indicarne comunque la data. In proposito, peraltro, l’istante dichiara di aver ricevuto: “*come unica risposta email standard che nulla hanno a che fare con il problema reale*”. A ben guardare, pertanto, ciò che nella sostanza l’istante lamenta non è la mancata o ritardata risposta al reclamo, oggetto, eventualmente, di possibile indennizzo ex art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., ma la ritenuta non sufficiente chiarezza delle risposte ottenute, come tale non immediatamente riconducibile all’alveo delle fattispecie oggetto di tutela secondo il citato Regolamento Indennizzi, né a quello di previsioni normative o regolamentari di fonte diversa da quest’ultimo.

Anche a volerlo eventualmente assimilare, per via analogica, alla fattispecie della mancata/ritardata risposta ai reclami di cui all’art. 12 citato, l’individuazione del

relativo *dies a quo* ai fini del calcolo dell'indennizzo, non risulta peraltro consentita neanche, *a contrario*, tramite la lettura della memorie difensiva prodotta dal gestore.

All'interno di quest'ultima, infatti, l'operatore, confermata anzitutto la possibilità di acquisto di dispositivi mobili mediante rateizzazione in bolletta dei relativi costi, prevista per tutti i clienti TIM domiciliati e con anzianità di linea non inferiore ad 1 anno, salvo il buon esito dei previsti controlli antifrode, precisa che l'istante " ... *risulta "domiciliato" a partire dalla fattura Dicembre 2021* " e che: "Le richieste precedenti tale data non sono andate a buon fine per la mancata domiciliazione delle fatture. Con riferimento alla richiesta di acquisto del 25.05.2022, si evidenzia che il Signor xxx ha contestato l'impossibilità di acquistare on line il prodotto "Iphone 13pro 128 gb" per la presenza dell'errore 1245. A tal proposito TIM ... ha inviato il seguente riscontro scritto tramite sms: "Gentile Cliente, ti informiamo che abbiamo provato a contattarti con esito negativo. In riferimento alla segnalazione relativa all'acquisto di prodotti a fascia alta, siamo spiacenti di comunicarti che il FIDO non copre la rateizzazione del prodotto in questione, per questo non è possibile procedere con la rateizzazione". ... Qualora i controlli di pre - vendibilità non vadano a buon fine compare il pop up lamentato dal cliente: "Siamo spiacenti di comunicarti che non è possibile procedere alla tua richiesta di acquisto dei prodotti rateizzati su bolletta. Tale eventualità è espressamente prevista nel modulo di acquisto." Si evidenzia che la fattispecie in esame è del tutto estranea alla Delibera 347/18/CONS. Peraltro, TIM con gli sms e le pec che si allegano in Conciliaweb ha riscontrato tutti i reclami del Signor xxx. Si rileva che quanto contestato dall'Istante non viola alcuna previsione contrattuale in essere con l'Istante.".

Orbene, pur non ritenendo provata neanche la tesi difensiva di Tim, fondata essenzialmente sull'avvenuto riscontro fornito all'istante mediante invio dell'sms citato, attestato unicamente tramite deposito dello screenshot del relativo testo riportato all'interno della schermata del software ad uso interno del gestore, cui tuttavia, in quanto tale, secondo il recente orientamento Agcom, non può riconoscersi valenza probatoria, oltre che sull'asserita pre-informativa fornita all'istante tramite il modulo di acquisto citato nel pop up, non allegata agli atti, la totale assenza di documentazione e

riferimenti temporali specifici e concordanti da parte dell'istante, rendono le relative richieste non fondate e, pertanto, non accoglibili.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo respinge l'istanza presentata dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Tim SpA per le motivazioni sopra evidenziate.

Il presente provvedimento 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 e del Corecom.

L'Aquila, 30/01/2023

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 i.