

DELIBERA N. 150/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/617812/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 novembre 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 30/06/2023 acquisita con protocollo n. 0175200 del 30/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0577 34xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta l'attivazione non voluta di un'utenza fissa e di una utenza mobile, l'indebita sospensione dell'utenza n. 0577 34xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“seguito di visita di agente mandatario TIM a giugno 2022, che proponeva una vantaggiosa offerta sulla linea fissa rispetto al contratto già attivo, Tim Senza Limiti XDSL, e la possibilità di usufruire del voucher statale, [l'istante] ha aderito per il numero 0577/34xxxx con la rassicurazione che il passaggio del contratto sulla stessa linea sarebbe avvenuto automaticamente ed in esenzione spese”.

“Pagando le fatture con rid bancario dall'estratto conto ha visto due diversi addebiti da parte di TIM e si è subito rivolto al Servizio Clienti che ha confermato l'esistenza di due contratti attivi, uno per il numero 0577/34xxxx ed un altro, n. 09952220xxxx, per le utenze 0577/57xxxx e 335/612xxxx la cui sim, mai richiesta e voluta è stata spedita da TIM in data 27/12/22”.

“Diversamente da quanto prospettato dall'agente TIM, [l'istante] non ha mai ricevuto il voucher governativo, ed ha subito l'attivazione di due contratti per due utenze diverse e l'attivazione del numero mobile di cui non ha mai usufruito, oltre al disagio per

la disattivazione del numero storico 0577/34xxxx che è stato ripristinato solo in data 30/05 u.s

“A luglio 2022 Tim ha emesso la fattura di €.57,22 per l’utenza 0577/34xxxx in cui è stata addebitata la 1° rata di 24 del contributo Checkup Sicurezza Light la cui attivazione non è mai stata richiesta e la fattura di €.27,58 per la linea mobile 335612xxxx della cui sim è entrato in possesso successivamente, oltretutto senza averla richiesta, in data 27/12/22”.

“Ad agosto 2022 è stata emessa la fattura di €.63,13 per la linea 0577/57xxxx contenente altresì l’addebito per l’utenza mobile, oltre alla fattura di €.51,12 per la linea storica 0577/34xxxx erroneamente disattivata”.

“Ai numerosi reclami via filo e pec dell’utente del 02/01/23 e del 26/04/2023 non è mai stato dato riscontro”.

L’istante ha infine rappresentato che a seguito di intervento dell’associazione di riferimento la linea storica veniva ripristinata ed il contratto 09952220xxxx cessato.

In data 21 giugno 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 3.500,00, ha chiesto:

- i) *“rimborso di €.555 per quanto corrisposto inerentemente il contratto 09952220xxxx e relativo storno dell’insoluto ad oggi risultante fino al termine del ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“cessazione del servizio ed il rimborso delle rate corrisposte per il servizio Checkup sicurezza Light attivato a luglio 2022 e mai richiesto”;*
- iii) *“indennizzo per sospensione linea storica 057734xxxx riattivata solo il 30/05/23 nonostante la regolare corresponsione delle fatture emesse,*
- iv) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti” e*
- v) *“indennizzo per mancata risposta a reclamo pec dell’utente del 02/01/2023 e (...) del 26/04/2023. Voucher governativo mai attivato”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

- l’infondatezza delle richieste pecuniarie riconducibili a domanda di risarcimento danni non di competenza del Corecom;

- la genericità e l’indeterminatezza dell’istanza nonché il mancato riscontro documentale di quanto asserito dall’utente e l’*“assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”*.

Nel merito, Tim ha dedotto che l'utenza n. 0577 34xxxx è sempre stata attiva, il primo reclamo depositato in istanza, sprovvisto peraltro di ricevuta di consegna, relativo all'attivazione di servizi non richiesti, è datato 2 gennaio 2023 precisando, sul punto, che è onere dell'istante provare di avere inviato il reclamo all'operatore entro 3 mesi dal verificarsi del disservizio ai sensi dell'art.14, comma 4 del vigente regolamento sugli indennizzi e che dunque, *“il reclamo in atti, quindi, anche qualora fosse valido e quindi dotato di ricevuta di consegna, non potrebbe sortire alcun effetto indennizzatorio essendo tardivo”*.

Per quanto concerne, invece, la richiesta di storno e/o rimborso, Tim ha dichiarato di avere già predisposto delle note di credito (depositate dalla parte istante) in ottica di *caring* nei confronti dell'utente ed ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- la mancanza di trasparenza e correttezza dell'agente di Tim, che *“ha carpito la sottoscrizione di un contratto che prevedeva l'attivazione di una nuova linea mai richiesta e l'attivazione del Voucher Governativo mai attivato” ed “ha portato ad una doppia fatturazione e all'inopportuna ed indebita sospensione della linea storica 0577134xxxx”*. A conferma di detta circostanza ha evidenziato che la proposta contrattuale non menziona *“l'attivazione della linea fissa 0577157xxxx e mobile 335612xxxx (la cui sim è stata consegnata a dicembre 2022 e pagata da luglio 2022)”*;

- il reclamo del 26 aprile 2023 è stato inserito sul portale *“dedicato MIRART di Tim Spa che non prevede ricevute di consegna”*;

- la richiesta economica è stata effettuata in relazione alle richieste comprensive di rimborsi e di indennizzi;

- le contestazioni non sono generiche: la sospensione dell'utenza n. 0577 34xxxx si è verificata *“dal mese di luglio 2022 al 30 maggio 2023 (dall'attivazione della linea 057757xxxx fino al giorno di cessazione della stessa)”*;

- le note di credito emesse da Tim non sono state riaccreditate all'utente.

Infine, l'istante ha concluso per l'accoglimento delle richieste già formulate.

4. Motivazione della decisione.

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

Sul contratto n. 09952220xxxx, sui servizi non richiesti, sui reclami e sul voucher governativo.

L'istante lamenta l'attivazione di un contratto diverso da quello prospettato in sede di proposta dall'agente di Tim, di contro l'operatore ha eccepito l'assenza di allegazioni probatorie in punto di storno, la tardività dei reclami.

Sul punto è opportuno precisare che, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore a causa della quale, l'istante ha stipulato un contratto ritenendo di aderire ad un'offerta che gli avrebbe consentito di usufruire del voucher statale per l'utenza già attiva con detto operatore la n. 0577 34xxxx.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare.

In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi.

Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*.

Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Dalla documentazione in atti non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa l'offerta e le condizioni sottoscritte.

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione economico contabile dell'istante tramite lo storno (o la restituzione in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al contratto n. 09952220xxxx al netto delle note di credito emesse, fino a chiusura del ciclo di fatturazione

Viceversa, la richiesta d'indennizzo per servizi non richiesti *sub iv)* non può essere accolta, in quanto le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento sugli indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato.

Invero, a fronte delle “*attivazioni non richieste da luglio 2022 data di attivazione a giugno 2023 data di cessazione sia per linea 057757xxxx che per la sim 335612xxxx*” il primo reclamo tracciato in atti, ovvero inserito “*sul portale dedicato MIRART di Tim Spa che non prevede ricevute di consegna*”, (circostanza quest’ultima dedotta in sede di replica dall’istante e non contraddetta dall’operatore) è del 26 aprile 2023.

Nella fattispecie in esame trova quindi applicazione l’art. 14, comma 4, del Regolamento suddetto, in base al quale 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*”.

Quindi la richiesta *sub iv)* è rigettata.

Quanto alla mancata attivazione del Voucher governativo si rileva che agli atti non risulta presente alcuna documentazione al riguardo che attesti la richiesta di detto voucher da parte istante e, quindi anche sotto questo profilo la domanda *sub vi)* non merita accoglimento.

Diversamente, può trovare parziale accoglimento la domanda *sub vi)* nella parte relativa alla richiesta d’indennizzo per mancata risposta al solo reclamo del 26 aprile 2023, non ritenendo validamente effettuata la contestazione del 2 gennaio 2023 in quanto sprovvista di prova di invio e ricezione.

Agli atti non risultano risposte al reclamo del 26 aprile 2023.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 1, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi dell’operatore Tim per la risposta al reclamo del 26 aprile 2023, si determina il *dies a quo* nella data del 26 maggio 2023 ed il *dies ad quem* nel giorno 21 giugno 2023, data dell’udienza di conciliazione.

Quindi, la società Tim è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi dell’art. 12 del vigente regolamento sugli indennizzi, la somma di euro 65,00 (26 giorni X 2,5 euro *pro die*) a titolo di mancata risposta al reclamo.

Sul servizio Checkup sicurezza light.

L’istante lamenta l’attivazione non richiesta del servizio denominato “Checkup sicurezza light” sull’utenza n. 0577 34xxxx.

La domanda non è fondata e deve essere rigettata per le ragioni che seguono.

A fronte di detta contestazione si rileva che il primo reclamo tracciato in atti, ovvero inserito *“sul portale dedicato MIRART di Tim Spa che non prevede ricevute di consegna”*, è del 26 aprile 2023.

Sussiste pertanto un periodo temporale molto esteso durante il quale l'utente, a fronte della fatturazione ricevuta dal gestore, assume tuttavia una condotta del tutto omissiva, contribuendo in tal modo al perdurare del disservizio.

Tale condotta non è conformata al criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, fatto proprio anche dall'Autorità (c.fra Del. n. 23/17/CIR) secondo cui *“se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”*

Nella fattispecie in esame trova quindi applicazione l'art. 14, comma 4, del Regolamento suddetto, in base al quale 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”*.

In merito al rimborso delle somme relative al servizio di cui ci si occupa, dalla fatturazione agli atti risulta l'applicazione di ratei relativi al “Contributo attivazione Checkup sicurezza Light” pari all'importo di euro 5,00, ma si evidenzia che risulta altresì l'applicazione di ratei per “Bonus 24 mesi Checkup sicurezza Light” di 5,00 euro. Ciò indica che dette somme sono state sì addebitate, ma anche portate in detrazione nelle medesime fatture e quindi alcun rimborso è dovuto all'istante.

La domanda *sub ii)* è quindi rigettata.

Sulla interruzione dell'utenza n. 057734xxxx.

L'istante riferisce di aver subito la disattivazione dell'utenza n. 0577 34xxxx, successivamente riattivata.

La doglianza non è fondata per i motivi che seguono.

Al riguardo, preliminarmente, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna per quanto attiene alla rappresentazione di quanto asserito, in quanto tale descrizione appare non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Sul punto si richiama, altresì, l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom

68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Parte istante non ha provveduto ad allegare alcuna documentazione idonea a sostegno della propria doglianza, né ha provato di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito al lamentato disservizio, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile. Infatti, come già sopra evidenziato, risulta priva di rilievo la comunicazione effettuata dall'istante in data 2 gennaio 2023 all'operatore, non essendo stata data evidenza agli atti né della prova di invio, né della recezione di detta comunicazione.

È evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile nonché la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo relativo ai disservizi contestati da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

La domanda *sub iii)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 65,00 maggiorato degli

interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata risposta al reclamo.

3. La società TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta alla regolarizzazione della posizione economico contabile dell'istante tramite lo storno (o la restituzione in caso di avvenuto pagamento oltre gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, con le modalità indicate nel formulario) della fatturazione relativa al contratto n. 09952220xxxx al netto delle note di credito emesse, fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 30 novembre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)