

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/560166/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX XXXXXX, del 24/10/2022 acquisita con protocollo n. 0306119 del 24/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 26 ottobre 2022, la signora XXXXX XXXXX (d’ora in avanti l’Istante o l’Utente) contesta all’operatore Tim la mancata attivazione della “Promozione Milano” e l’attivazione di un piano tariffario non richiesto sulle utenze alla stessa intestate. In particolare, l’Istante rappresenta quanto segue: - il 1° giugno 2022 attivava l’offerta fibra Executive da 2,5 Gbps sulla linea fissa n. XXXXXXXX e il successivo 5 giugno 2022 chiedeva in un centro Tim l’attivazione della “Promo Milano” che prevede, per chi ha un’offerta fibra a Milano, di avere gratuitamente minuti illimitati, SMS illimitati e Giga illimitati per 4 linee mobili; - l’offerta veniva correttamente attivata su 1 linea mobile (XXXXXXX); sulle altre 3 linee mobili (XXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX) venivano attivati i minuti illimitati, sms illimitati e solo 22 Giga di dati; - su nessuna delle utenze mobili è stato ricevuto sms di attivazione (o richiesta attivazione)

della “Promo Milano” o di “Tim Unica”; - nonostante le numerose richieste effettuate al servizio clienti e le rassicurazioni ricevute circa l'imminente attivazione della promozione desiderata, il 21 giugno 2022, sulle 3 linee mobili XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX veniva attivato un piano tariffario non richiesto (TIM Super 4G) che prevede minuti illimitati, sms illimitati e 25 Giga di dati al costo di 14,99 euro al mese; - dopo ulteriori reclami al 119, il 28 giugno 2022 inviava raccomandata A/R di reclamo a TIM contenente la richiesta di attivazione gratuita della Promo Milano sulle linee mobili TIM XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, con la contestuale disattivazione del piano tariffario non richiesto (TIM Super 4G), e il rimborso di qualsiasi importo addebitato per il piano tariffario non richiesto per le suddette 3 linee mobili; - il 9 luglio 2022 veniva comunicata dall'Operatore l'attivazione di TIM Unica; tuttavia, la Promo Milano non veniva attivata, rimanendo attivo il piano tariffario non richiesto; - il 19 Agosto 2022 presentava istanza di conciliazione sulla Piattaforma Conciliaweb e il 22 Agosto 2022 Tim attivava la Promozione Unica sulle 3 linee mobili (XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX), disattivando il piano tariffario (Tim Super 4G) non richiesto. - il 13 Ottobre 2022 il servizio Reclami di Tim comunicava l'avvenuta attivazione della Promo Milano sulle linee XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX. Sulla base di quanto contestato, l'Istante formula le seguenti richieste:

1) “il rimborso degli importi indebitamente addebitati per il piano tariffario non richiesto (TIM Super 4G) per le linee XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX pari a 89,94 euro: 3 ricariche automatiche per “rinnovo offerte” da 14,99 euro addebitate nella fattura n. XXXXXXXX di Agosto e 3 ricariche automatiche per “rinnovo offerte” da 14,99 euro addebitate nella fattura n. XXXXXXXX di Settembre”; 2) “il rimborso di qualsiasi altro importo che possa essermi indebitamente addebitato per il piano tariffario non richiesto nelle prossime fatture per le suddette 3 linee mobili” – 3) indennizzo per ritardo di 78 giorni nell'attivazione del servizio Promo Milano su 3 linee mobili pari a 585,0 euro (195,0 euro per 3 linee); 4) indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto sulle 3 linee mobili XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX pari a 465,0 euro (155,0 euro per 3 linee); 5) “indennizzo per ritardo alla risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità (30 giorni solari) pari a 170,0 euro: 2,5 euro per giorno di ritardo per 68 giorni (dal 6 Agosto al 13 Ottobre)”. Per un totale € 1.309,9 euro richiesti. L'Istante presentava memoria di replica in data 22 dicembre 2022, con cui ribadiva quanto già esposto nell'istanza di definizione, confermava le proprie richieste e precisava: “Nonostante i miei continui solleciti nessuna azione è stata intrapresa dal servizio clienti 119, dal servizio clienti 187 e dal servizio reclami. Questo comportamento manifesta se non un dolo la non correttezza dell'operato di Tim. Il 9 luglio 2022 mi è stata comunicata l'attivazione di TIM Unica. In tale data tutte le condizioni per avere attiva la promozione Milano erano soddisfatte ma Tim ha continuato a ritardare l'attivazione della promozione. Solo il 22 agosto, dopo l'avvio dell'istanza di conciliazione del 19 Agosto 2022, Tim ha attivato la Promozione Milano”.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore ha rappresentato quanto segue: - l'offerta TIM Super 4G Promo Unica prevede minuti e SMS illimitati e 25GB (di cui 11 disponibili nei paesi UE) di internet 4G che diventano illimitati con Tim Unica, a zero costi al mese. “Per mantenere la gratuità di questa offerta è necessario che l'utente accetti, entro 15 giorni, l'invito a far parte di TIM Unica che riceverà dal titolare di linea fissa a cui è associata la linea mobile. Trascorsi i 15 giorni, se TIM Unica non è attiva sulla linea mobile, il costo dell'offerta passa, come previsto in fase di adesione, a 14,99€/mese secondo il profilo TIM Super 4G. Pertanto, se entro 15 gg dall'attivazione della TIM Super 4G Promo Unica non viene attivata TIM Unica sulla linea fissa e mobile, come nel nostro caso, il cliente perde il prezzo promozionale ed è attivata l'offerta TIM Super 4G ODU6I al costo di 14,99€/mese”. - la “Promo Milano”, come requisito per poter fruire dell'offerta TIM Super 4G Promo Unica, prevede che sia attiva la domiciliazione dei pagamenti e che il servizio TIM Unica sia regolarmente attivo sulle utenze mobili; - solo per la linea “master” (nel caso di specie la n. XXXXXXXX), non è prevista l'accettazione dell'invito a far parte di TIM Unica e infatti per tale utenza quanto richiesto è stato correttamente configurato; - per le linee mobili XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, la promozione TIM Super 4G Promo Unica è stata correttamente inserita in data 05/06/2022 ma non essendo stata completata l'attivazione del servizio TIM Unica, per probabile mancata accettazione dell'invito, la stessa è stata cessata in data 22/06/2022 generando l'attivazione della medesima promozione con canone mensile di €14,99 (primo mese gratuito); - in data 05/06/22 sia su linea XXXXXXXX che sul XXXXXXXX, risulta inviato il messaggio di invito far parte di TIM Unica; - sulle utenze XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX si è provveduto in data 22/08/2022 ad inserire l'offerta TIM Super 4G Promo Unica e a cessare la promozione con canone mensile; - per ogni singola utenza, dal mese di luglio 2022 al mese di agosto 2022 sono state erogate n° 2 ricariche del costo unitario di €14,99. Alla luce di quanto esposto TIM conferma la correttezza del proprio operato di TIM e ritiene che alcun indennizzo o rimborso sia dovuto all'utente.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte soltanto parzialmente. L'Istante lamenta il ritardo nell'attivazione della "Promo Milano", che, secondo quanto riportato dal prospetto informativo allegato all'istanza, prevedeva, gratuitamente, minuti illimitati, SMS illimitati e Giga illimitati per 4 linee mobili, per chi, residente a Milano, avesse aderito a un'offerta fibra e avesse attivato TIM Unica. Lamenta, inoltre, l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e la mancata risposta ai reclami. Dall'istruttoria condotta, emerge che l'Operatore non ha dimostrato che il ritardo nell'attivazione della c.d. Promo Milano è dipeso da causa allo stesso non imputabile, ossia dalla mancata conferma dell'attivazione di TIM Unica da parte dell'Utente, mediante risposta agli SMS inviati a tale scopo dall'Operatore: invero, non viene provato l'invio di tali SMS da parte di TIM, atteso che gli screenshot di sistema prodotti non rappresentano una prova (cfr. in tal senso, Agcom Del. 22/19/CIR; TAR LAZIO Sent. 5201/21). Risulta inoltre, quale circostanza pacificamente acquisita, che a causa della mancata attivazione della Promo Milano, alle tre Sim nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX è stato applicato il piano tariffario base, TIM Super 4G Promo Unica al costo di € 14,99 mensili per ciascuna delle 3 utenze. Ciò posto, la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione della promozione non può essere accolta, atteso che la tale fattispecie non rientra in nessuno dei disservizi indennizzabili ai sensi del c.d. Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii., non potendo la promozione non attivata essere assimilata a un "servizio accessorio" o "gratuito" ai fini dell'applicazione dell'art. 4, comma 3 del citato Regolamento Indennizzi. Va del pari rigettata la richiesta di indennizzo per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto, poiché sulla base di quanto dedotto dall'Operatore (peraltro non espressamente contestato dall'Istante), la mancata conferma dell'attivazione di TIM Unica avrebbe comportato l'applicazione del canone base previsto dall'opzione TIM Super 4G Promo Unica, al costo di € 14,99 mensili. Dunque, la circostanza occorsa nel caso di specie non può essere sussunta nella fattispecie dell'attivazione di servizio non richiesto. Va invece accolta la richiesta di rimborso degli importi addebitati per effetto dell'applicazione della promozione TIM Super 4G Promo Unica, per complessivi € 84,94: dalla documentazione in atti vi è evidenza di tali addebiti – di cui non viene contestato il mancato pagamento – mentre non vi è prova dell'avvenuto riconoscimento di € 29,98 a titolo di "bonus" ricarica affermato dall'Operatore. Non può poi essere accolta, in quanto generica e non supportata dalla prova di ulteriori addebiti illegittimi, la richiesta di "rimborso di qualsiasi altro importo che possa essermi indebitamente addebitato per il piano tariffario non richiesto nelle prossime fatture per le suddette 3 linee mobili". Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato con raccomandata in data 28 giugno e ricevuto dall'operatore in data 6 luglio 2022, va precisato che, in base alla Carta dei Servizi TIM, l'operatore si impegna a fornire riscontro entro 30 giorni. Dunque, Tim avrebbe dovuto fornire risposta entro il 5 agosto 2022. Seppur si debba evidenziare che l'Operatore, in merito alla richiesta di attivazione della "Promo Milano", abbia riscontrato in data 22 agosto 2022 per fatti concludenti (avendo attivato la promozione richiesta), non vi è prova di risposta in merito al richiesto rimborso delle ricariche di € 14,99. Si ritiene dunque possa essere riconosciuto all'Istante un indennizzo per mancata risposta a reclamo per i 38 giorni di ritardo compresi tra il 5 agosto 2022 e il 12 settembre 2022, data dell'udienza di conciliazione, ossia del momento in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire direttamente con l'operatore sul suo specifico caso (cfr. in tal senso all. A alla Del. n. 276/13/CONS recante Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche), per complessivi € 95,00.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/10/2022, è tenuta a : a) rimborsare in favore dell'utente l'importo di € 84,94 (ottantanove/94), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; b) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 95,00 (novantacinque/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società TIM s.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Saini