

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/471143/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx A. M. - 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Mxxx A. M., del 02/11/2021 acquisita con protocollo n. 0430424 del 02/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente. L’utente lamenta che, successivamente alla morte del marito, richiedeva in data 18.01.2020 il subentro dell’utenza domestica n. 0xxxxxxx, ma che tuttavia la richiesta veniva lavorata con estremo ritardo solo a far data 14.09.2020. Lamenta inoltre di aver richiesto il rimborso dell’importo di € 10,00/mese a titolo di canoni per i mesi da marzo a giugno 2020, afferenti l’utenza mobile 334.9077608 già intestata al defunto marito. Inoltre, contesta la mancata applicazione della scontistica prevista sull’offerta “Nuova Tim Super Mega” di € 5,00 al mese per chi attiva la domiciliazione bancaria; ed infatti, nonostante

la domiciliazione bancaria fosse stata autorizzata, l'utente si vedeva costretta a revocarla ed a pagare le fatture a mezzo bollettini con storno dell'importo corretto. L'istante, in ultimo, inviava all'Operatore diversi reclami senza tuttavia ricevere riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: "Indennizzo per mancata attivazione del servizio, Indennizzo per mancato subentro, Indennizzo per mancata risposta ai reclami, Indennizzo per attivazione profilo tariffario diverso/non richiesto, Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, Storno integrale dell'insoluto, Rimborso delle somme pagate e non dovute, Indennizzi e spese varie come da delib. AGCOM, Spese di procedura".

2. La posizione dell'operatore. Si costituiva con memoria difensiva di parte del 20.12.2021 il quale, in via preliminare contestava come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Più in generale, secondo la prospettazione dei fatti operata dal Gestore, l'istante non specificava in alcun modo la modalità con la quale il presunto disservizio si sarebbe manifestato sulla singola utenza e, soprattutto, non individuava il dies a quo e il dies ad quem dei singoli episodi. Sul punto TIM eccepeva come la Sig.ra Mxxx, inoltre, non avesse fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, come non avesse allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretendeva inadempito da TIM. La controparte non avrebbe altresì specificato sotto quale profilo le condizioni economiche attivate risulterebbero deteriori rispetto a quelle asseritamente pattuite, così come e non avrebbe quantificato mai la differenza degli importi maggiori addebitati ovvero depositato le prove di pagamento. Ancora nel merito, TIM contestava come le doglianze avversarie fossero infondate in quanto nessun ritardo poteva essere imputato all'Operatore nella lavorazione del subentro, poiché lo stesso veniva finalizzato solo all'invio di tutti i documenti necessari ad accertare che la domanda fosse legittima e regolare. Ed infatti TIM eccepeva come la richiesta di subentro inoltrata dalla controparte, nel mese di giugno 2020, fosse priva di idonee allegazioni documentate: non veniva, infatti, inoltrata la dichiarazione di successione attestante la qualità di erede del de cuius. Per tali motivi – solo una volta ricevuta la documentazione completa – TIM, entro i termini di cui alle condizioni di contratto, finalizzava il subentro che ad oggi risultava regolarmente intestato alla Sig.ra Mxxx. Ad ogni buon conto, sul punto, la TIM eccepeva che il subentro si sostanzia in una mera variazione amministrativa del contratto, con conseguente impercettibile disagio dell'utente, con la conseguenza che non risulta applicabile – neppure per analogia – alcuna fattispecie di disservizio per cui è previsto l'indennizzo in favore dell'utente. Circa l'asserita applicazione di condizione differenti rispetto a quelle già attive sulla linea 06xxxxxxx, TIM osserva come si fosse limitata a mutare l'anagrafica della linea e non già servizi e condizioni economiche della stessa che sono rimaste identiche a quelle precedentemente applicate; non risultava, in ogni caso, attivato il pagamento tramite RID bancario, come asserito ex adverso, né è presente a sistema alcuna disdetta della linea mobile originariamente attiva a nome del de cuius. Per tali ragioni, rileva che l'istante dovrà considerarsi obbligata al saldo degli insoluti a sistema, ammontanti ad € 93.76, portati dai conti emessi da TIM tra il 2/20 ed il 6/20. Poste tali premesse, la società convenuta non potendo in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante ed in assenza dell'invio di reclami o contestazioni specifiche, chiedeva il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note datate 10.01.2022, l'utente nel contestare in fatto ed in diritto quanto rilevato dall'Operatore in sede difensiva, rilevava in sintesi come la TIM non avesse tempestivamente attivato il subentro nonostante le molteplici richieste, di cui la prima risalente al gennaio 2020. Rilevava altresì la mancata applicazione della tariffa scontata di €29,90/mese (anziché 34,90/mese), attesa l'attivazione dell'addebito bancario, come dimostrato dall'addebito bancario del mese di giugno (che deposita). Premesso quanto sopra, l'utente insisteva per le proprie richieste di rimborso ed indennizzo così meglio precisate: i. indennizzo per ritardo nel subentro dell'utenza, nel periodo intercorrente tra il 18.02.2020 (30 giorni dopo la richiesta del 18.01.2020) al 14.09.2020 (data di emissione della prima fattura nella quale Tim risulta avere finalizzato la richiesta di subentro), per € 1.567,50; ii. rimborso €40,00 riferibili alla SIM 334.9077608 addebitati nelle fatture da marzo a giugno 2020; iii. lo storno dell'insoluto di €93,76 derivante dalla fatturazione non conforme; iv. indennizzo di €300,00 per mancato/tardivo riscontro ai reclami; v. spese di procedura.
3. Motivazione della decisione. Alla luce della disamina dei fatti e dei documenti prodotti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento esclusivamente in via analogica, non come ritardata attivazione del servizio – come dedotto da parte istante – quanto, in via residuale, sotto il profilo della ritardata risposta al reclamo inteso come mancata interlocuzione dell'operatore con l'istante in merito al

mancato subentro. Infatti, fermo restando che nel Regolamento sugli indennizzi di cui è invocata l'applicazione non è prevista alcuna fattispecie di indennizzo a titolo di "ritardo nell'espletamento della procedura di subentro", la giustificazione della corresponsione dell'indennizzo risiede nel mero ritardo con il quale l'operatore ha fornito riscontro alla richiesta di subentro dell'utente. In relazione a tanto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima di € 300,00, tenuto conto che la richiesta di subentro, formulata il 18.01.2020, è stata soddisfatta solo nel mese di settembre 2020. Peraltro, non si ritiene che la giustificazione addotta dall'operatore in memorie, a proposito del ritardo, sia soddisfacente, atteso che non risulta che l'Operatore avesse correttamente e tempestivamente informato l'utente circa i motivi ostativi che impedivano la corretta regolarizzazione della variazione anagrafica richiesta. Proprio per tale omesso/ritardato riscontro informativo lo scrivente Organo ritiene applicabile ex art. 13 comma 7, l'indennizzo previsto 12, comma 1, all. A del. 347/18/CONS. ii. Anche la richiesta di rimborso dei canoni afferenti l'utenza mobile 3xxxxxxxxx intestata al de cuius Sig. M. Pxxx è ammissibile, in quanto l'odierna parte istante ha dimostrato per tabulas di aver informato con fax dell'11.02.2020 l'avvenuto decesso del marito ed il mancato utilizzo della SIM associata. Per consolidato orientamento (delibere Agcom 84/14/ CIR 59/2012, Corecom Umbria 28/2017), difatti, la tardiva lavorazione della disdetta comporta l'illegittimità della fatturazione emessa per i periodi successivi legislativamente previsto di 30 gg. per recepire il recesso con conseguente diritto per l'istante ad ottenere rimborso e storno di tutte le fatture emesse successivamente a tale termine, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Premesso quanto sopra, si dispone il rimborso dei canoni relativi ai mesi di aprile maggio giugno per la SIM 334.9077608 per € 40,00. iii. La richiesta di storno dell'insoluto derivante dalla fatturazione non conforme, è fondata atteso che l'utente ha correttamente dimostrato che: a) l'offerta "Nuova Tim Super Mega" proposta dall'Operatore con mail del 27.06.2020 prevedeva un canone di € 29,90 (anziché 34,90) in caso di domiciliazione bancaria; b) l'addebito in favore di TIM del mese di giugno 2020 è avvenuto a fronte di autorizzazione all'incasso (RID). Poste tali ragioni, si dispone altresì lo storno di €93,76. iv. Di converso, la domanda di indennizzo per omessa/tardiva risposta ai reclami è inammissibile e risulta pacificamente assorbita dalla domanda sub. i., stante l'applicazione in via analogica del ritardato subentro a quanto previsto ex art. 12, comma 1 All. A del. 347/18/CONS.

## DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/11/2021, è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il ritardato subentro, ex artt. 12, comma 1 e 13 comma 7 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; ii. Euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di rimborso per canoni relativi all'utenza mobile 334.9077608. Si dispone altresì lo storno dell'insoluto, relativamente all'importo di € 93,76, per fatturazione non conforme.

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 Rizzi

f.to