

DELIBERA N. 57 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/473640/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 18/12/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA l'istanza di XXX del 10/11/2021 acquisita con protocollo n. 0441606 del 10/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. XXX, ha rappresentato quanto segue:

“a seguito del mancato invio da più di due anni delle bollette utili a valutare il costo del servizio, l'istante eseguiva regolare disdetta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Tuttavia, Tim emetteva successive bollette, permettendosi di attivare nuova offerta commerciale, senza alcun consenso da parte del nostro aderente. Da quanto esposto dal call center di Tim veniva avviata questa nuova stipula contrattuale a maggio 2021. Quest'ultima veniva contestata immediatamente tramite il servizio XXX ma senza trovare esito positivo. Nell'arco temporale di tre mesi, veniva eseguito reclamo, ma senza ottenere alcun riscontro da parte dell'operatore.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

1. lo storno totale dell'insoluto;
2. indennizzo pecuniario;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“L'utente si duole di una pluralità di asseriti disservizi, in particolare, dell'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, della ritardata cessazione della linea e della mancata ricezione delle fatture cartacee.

Chiede lo storno dell'insoluto e il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti.

Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto e, per tale ragione, dovranno essere rigettate per tutti i rilievi che seguiranno. Sin da subito occorre contestare la rimostranza relativa alla mancata ricezione delle fatture. In primo luogo, controparte non ha mai reclamato alcunché in tal senso prima dell'odierno procedimento. Nessuna segnalazione è mai pervenuta a TIM in relazione alla mancata ricezione dei conti. Ciò detto, è corretto che l'utente non ricevesse le fatture in quanto i pagamenti attinenti al

contratto di somministrazione avvenivano mediante domiciliazione bancaria e copia delle fatture era inviata via e-mail all'indirizzo indicato da controparte (XXX).

Parimenti infondate sono le ulteriori rimostranze avanzate ex adverso. Controparte ha infatti inviato, il recesso dal contratto di somministrazione del contratto telefonico in data 29.04.2021(doc.n.1), ricevuto da TIM il 3.05.2021 (doc.n.2). Come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento TIM nonché dagli orientamenti in materia di Agcom e dei Corecom Nazionali, l'operatore ha espletato la cessazione entro il termine di n.30 giorni dalla ricezione del recesso, come si evince dalla fattura di chiusura del contratto (doc.n.3). In conclusione, si evidenzia come controparte si dolga di un'asserita modifica non richiesta del piano tariffario attivo sulla propria utenza, che, stando a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, sarebbe avvenuta nel maggio del 2021. Come dimostrato per tabulas, l'utente ha inviato il recesso il 29.04.2021 e TIM ha cessato il contratto nel giugno 2021. Nella fattura relativa al periodo oggetto di contestazione (cit. doc.n.3), non vi è stata alcuna modifica del pricing. E' dunque palese come la domanda non possa che essere rigettata.

Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. In conclusione si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 305,17 (doc.n.4), che dovrà essere integralmente saldato”.

Parte istante replica alle difese avversarie osservando:

“Il signor XXX era storico cliente di TIM come da ultima bolletta pervenuta, che si trasmette in foto nelle presenti repliche. Visto e constatato che non pervenivano documenti contabili cartacei (e che il nostro associato, non abbia mai richiesto l'invio delle bollette tramite posta elettronica), si eseguiva la disdetta del contratto. Per richiedere le modalità per eseguire tale disdetta, il nostro aderente contattava il Call Center di TIM e rilasciava indirizzo mail successivamente ad una richiesta dell'operatore.

Nel mese di Luglio 2021, riceveva invece bolletta via mail n. XXX del 16 Luglio 2021, relativa ad altro contratto mai richiesto e mai concordato. Infatti il signor XXX non ha mai dato disposizioni per l'attivazione di nuovi servizi/accessori e non ha infatti ottenuto dispositivo wifi e/o altri servizi non accessori citati però in bolletta. L'operatore non ha presentato, né in risposta al nostro reclamo, né in risposta alle richieste telefoniche al call center di TIM e neppure in questa piattaforma, copia della stipula contrattuale che prevedesse eventualmente tali servizi o un traffico dati che potesse provare l'utilizzo dei servizi non richiesti. A prova del fatto che sia stato attivato un nuovo contratto - senza la volontà del signor XXX - non è solo la mancanza della documentazione contrattuale sottoscritta ed eventualmente accettata dal nostro aderente, ma anche l'addebito delle rate residue del costo di attivazione che per altro è da considerarsi vincolo temporale e per cui non dovuto in riferimento alla legge 40/2007 art.1 comma 3. Pare evidente che - essendo il signor XXX uno storico Cliente - TIM non avrebbe addebitato i succitati costi se si fosse trattato dello stesso contratto. Si può desumere quindi che l'operatore abbia disattivato entrambi le stipule (quella per cui è stata eseguita la disdetta e quello non richiesto e reclamato tramite nostra lettera) sempre in seguito alla raccomandata A/R.

Tuttavia TIM pretenderebbe ugualmente somme relative all'ultimo contratto non richiesto 240,87 €.

PREMESSO CHE: - il nostro reclamo non sia stato riscontrato; - non è stata presentata la stipula contrattuale dei nuovi addebiti in bolletta; - la disdetta eseguita relativa al contratto storico riconosciuto è stata eseguita il 29/04/2021; - l'operatore non abbia indicato documenti contabili precedenti al periodo di aprile 2021, utili a constatare la diversità dei servizi addebitati;

SI RICHIEDE: a codesta rispettabile Autorità, di rigettare le memorie difensive di TIM S.p.A e di accogliere la presente istanza, predisponendo gli indennizzi previsti per: a) mancata risposta a reclamo scritto; b) servizi non richiesti; c) servizi accessori non richiesti”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

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

Nel merito.

La richiesta dell'istante di cui al punto 1), di storno dell'insoluto pendente deve ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso che la posizione debitoria tracciata nei sistemi contabili di TIM attiene agli importi fatturati successivamente alla disdetta contrattuale formalizzata dall'istante con raccomandata A.R. del 29/04/2021, ricevuta dalla società TIM S.p.A. in data 03/03/2021.

Peraltro, dalla copia della fattura XXX emessa in data 16/07/2021 dell'importo totale di euro 240,87 si evince che la dismissione del servizio è avvenuta in data 03/06/2021 quindi oltre il termine di efficacia di disdetta dei 30 giorni; inoltre la ridetta fattura riporta voci di addebito di servizi/beni “TIM x TE Casa ADSL”, “TIMVISION Light”, “Noleggio modem” non documentati in dettaglio dalla memoria difensiva.

La fattispecie non può inquadrarsi nell'indebita attivazione di nuova offerta commerciale, bensì nell'errata fatturazione di importi difformi da quelli previsti contrattualmente; pertanto, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto 2)., inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto e per attivazione di nuova offerta post recesso, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Diversamente accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante sempre al punto 2), a far data dal reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC del 17/08/2021, come risulta in atti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale “l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è

tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”.

Al riguardo, si ribadisce quanto sopra, ovvero che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alla richiesta di gestione.

Di conseguenza, in considerazione dei 384 giorni intercorrenti dal 16/09/2021 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 08/03/2022, data di udienza di discussione, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXX nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

- La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. n. XXX, mediante lo storno degli importi non giustificati allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

- La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

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.

Torino, 18/12/2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli