

DELIBERA N. 18 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/356458/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/04/2023;

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 del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 20/11/2020 acquisita con protocollo n. 0489177 del 20/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. XXX, nel corso della procedura ha contestato l'attivazione di un servizio/profilo tariffario non richiesto con conseguente indebita fatturazione. In particolare, l'istante cliente TIM con offerta "TIM Smart Casa Special" all'atto di ricezione della fattura n. RA02118100 emessa in data 6 aprile 2019 dell'importo di euro 61,01, riscontrava una maggiorazione di spesa di circa euro 20,00 rispetto alle fatture precedenti. Solo in seguito veniva a conoscenza che dal 28 marzo 2019 TIM attivava l'offerta "TIM Connect ADSL" in luogo del profilo richiesto in sede di adesione contrattuale "TIM Smart Casa Special" e l'istante, per effetto di tale variazione operata unilateralmente da TIM, si vedeva imputare voci di addebito non dovute. Pertanto, in data 8 settembre 2019 formalizzava, per il tramite del figlio, reclamo scritto a mezzo PEC in ordine alla indebita fatturazione. In assenza di riscontro, l'istante richiedeva la cessazione contrattuale e la migrazione verso altro operatore, avvenuta in data 18 settembre 2019. In data 04/11/2019 l'istante formalizzava, per il tramite del proprio legale, nuovo reclamo, che però non veniva riscontrato. Nonostante ciò, la società TIM perseverava nell'emissione delle fatture post migrazione; fatture che venivano successivamente stornate a seguito dell'istanza di conciliazione.

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

- 1) lo storno degli insoluti;
- 2) liquidazione di un indennizzo per attivazione servizi/profili tariffari non richiesti e mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: "in primo luogo, è bene evidenziare come l'offerta TIM CONNECT ADSL sia stata attivata, su richiesta dell'utente, in data 28.03.2019, come si evince dal conto aprile 2019 (doc.n.1). Orbene, il primo reclamo presentato dall'istante e prodotto agli atti è del 4.11.2019, dunque, successivo di ben 7 mesi rispetto alla modifica di profilo. E' palese come controparte non abbia reclamato tempestivamente entro n.3 mesi e, per tale ragione, non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo previsto dalla sopra citata Delibera. Ma non solo. Il primo reclamo prodotto da controparte è addirittura successivo rispetto alla

data di avvenuta migrazione della linea ad altro operatore, avvenuta il 18.09.2019, come risulta dal conto ottobre 2019 (doc.n.2). Come anticipato, l'istante ha espressamente richiesto la variazione del proprio profilo commerciale in TIM Connect e, per tale ragione, tutti i costi sono dovuti. Occorre altresì precisare che l'addebito delle rate del modem era presente in fattura sin da prima dell'avvenuta variazione del profilo commerciale, come si evince dal conto aprile 2019 già prodotto. Nonostante la correttezza della fatturazione, controparte non ha saldato alcuna fattura a partire dal conto giugno 2019, come si evince dall'estratto debitorio che si allega (doc.n.3), accumulando, ad oggi, un insoluto pari ad € 872,42 che dovrà essere inconfutabilmente saldato. Sul punto occorre precisare come gli importi indicati nell'estratto debitorio siano al netto delle note di credito emesse da TIM a recupero dell'imposta sul valore aggiunto, dunque non sono da considerarsi come importi saldati dall'istante». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

“La nostra aderente, si vedeva pervenire bollette TIM nei mesi di Maggio e Giugno 2019 con costo superiore rispetto a profilo tariffario che corrispondeva abitualmente nelle bollette precedenti. Bolletta esempio ricevuta ad Aprile 2019. Senza alcuna autorizzazione TIM si è permessa di attivare servizi e servizi accessori mai richiesti. Infatti l'operatore non ha presentato alcun documento che attesti l'accettazione e sottoscrizione della signora XXX, dei medesimi. Tuttavia la nostra aderente, non riscontrava da subito l'applicazione dei servizi suesposti, in quanto la differenza era di circa venti euro, pensando lei ad un solo aumento del servizio abituale. Quindi corrispondeva le bollette fino a Giugno 2019, senza da subito essere a conoscenza del fatto che l'operatore le avesse inserito questi servizi aggiuntivi. Vedendo invece la bolletta relativa al periodo successivo con un costo decisamente più notevole rispetto alle altre fatture (che si allega) chiamava immediatamente il servizio clienti TIM.

Precisiamo che la nostra associata non era e non è in grado di utilizzare internet e non aveva e non ha alcun dispositivo che gli consenta quindi di poter usufruirne dei servizi addebitatole. La signora XXX, avendo l'età di 81 anni, si trovava in netta difficoltà per cercare di trovare da subito la soluzione al problema: chiamava il 187 più volte, ma senza avere riscontro positivo e senza che questi servizi e servizi accessori mai richiesti, venissero rimossi dalle bollette. Precisando che il Codice del Consumo stabilisce che il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta e che in ogni caso, l'assenza di risposta non implica consenso del consumatore, ogni servizio non richiesto è da ritenersi pratica commerciale scorretta. Tuttavia, tramite il figlio, la nostra aderente, inviava una PEC di reclamo a TIM il giorno 08 Settembre 2019 quindi nei tre mesi da quando ne è venuta a conoscenza e comunque a seguito di varie chiamate al servizio clienti TIM eseguite già tempo prima, che come si evince dalla lettera, dava l'indicazione di inviare reclamo scritto. Stupisce a quanto consta che l'operatore non abbia avuto cura di tenerne copia. Nonostante i reclami anche del legale rappresentante avv. XXX, datati 04 Novembre 2019 – 28 Novembre 2019 – 04 Marzo

2020, TIM continuava a non riscontrare nulla e a non cessare azioni del recupero del credito. Non solo. L'operatore non ha riscontrato nemmeno il reclamo inoltrato dalla scrivente associazione, già inserito nel fascicolo della presente piattaforma, di cui si evidenzia -di seguito- l'avvenuta consegna. La migrazione ad altro operatore è avvenuta nel mese di Ottobre 2019 come si evince dal documento contabile TIM. Ma i servizi e i servizi accessori non richiesti venivano applicati anche in successiva bolletta del Novembre 2019 richiedendo tra l'altro e inoltre costi che sono contrari alla Legge 40/2007 art.1 comma 3. Quanto esposto dall'operatore non corrisponde quindi alla versione corretta dei fatti accaduti: il primo reclamo è stato inviato prima della migrazione e di seguito gli altri, in quanto l'operatore non rispondeva ed emetteva ulteriore fattura, successiva a quella di chiusura, richiedendo sempre i costi relativi ai servizi e servizi accessori mai richiesti e nemmeno mai utilizzati.

PREMESSO CHE l'operatore:

- non ha depositato alcun documento contrattuale;
- non ha depositato alcun tabulato che potesse confermare l'utilizzo del servizio;
- si è permesso di attivare servizio e servizio accessorio mai richiesti e mai sottoscritti;
- non ha risposto a nessuno dei quattro reclami inviati;

SI RICHIEDE A codesta e spettabile Autorità:

- di rigettare le memorie difensive di TIM S.p.A;
- di stornare tutto quello che a TIM risulta come insoluto, in quanto la parte del servizio di telefonia usufruito da Giugno fino ad Ottobre è già stato compensato pagando erroneamente i servizi non sottoscritti, nel mese di Maggio e di Giugno (come da ricevute presentate);
- di applicare il regolamento degli indennizzi facendo riferimento agli art. 9 e 12 per importo di:

€ 300,00 per mancata risposta al reclamo,

€ 612,50 per attivazione servizio accessorio non richiesto per 245 giorni

€ 1.225,00 per attivazione servizio non accessorio non richiesto per 245 giorni

Totale € 2.137,50

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

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

La richiesta dell'istante di cui al punto 1), di rimborso degli importi fatturati indebitamente, nonché lo stralcio degli importi allo stato insoluti, deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società TIM S.p.A. a fronte di un servizio non richiesto e poi successivamente disdettato.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto 2), di liquidazione di un indennizzo per profilo tariffario non richiesto, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. inerisce esclusivamente all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del profilo tariffario "TIM Connect ADSL" non richiesto, in luogo di quello richiesto "TIM Smart Casa Special", atteso che la società TIM S.p.A. non ha documentato nel corso dell'istruttoria la richiesta dell'istante di variazione dell'originaria offerta commerciale.

Pertanto, tutti gli importi inerenti all'offerta commerciale non richiesta e tutte le voci di addebito dei servizi accessori ad essa connessi devono ritenersi non dovuti; di conseguenza, l'operatore è tenuto allo storno e/o rimborso degli stessi dalla prima imputazione degli addebiti a decorrere dal conto n. RA02118100 del 06/04/2019.

Inoltre, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 9, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione" per il numero complessivo di 10 giorni intercorrenti dall'08/09/2019 (data del primo reclamo, prodotto in copia agli atti) al 18 settembre 2019 (data di cessazione per passaggio ad altro operatore).

Difatti, il regolamento indennizzi all'articolo 13, comma 1, prevede espressamente che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Quindi, fatto salvo lo storno e/o il rimborso degli importi non dovuti a partire dalla data di primo addebito, il calcolo degli indennizzi decorre dal primo reclamo.

Inoltre, la richiesta dell'istante sempre al punto 2) deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a far data dal reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC del 08/09/2019, 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, la società TIM S.p.A. non ha fornito riscontro alle informazioni richieste. Di conseguenza, in considerazione dei 402 giorni intercorrenti dal 08/10/2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 13/11/2020, data di conciliazione innanzi al CORECOM Piemonte, 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

che la società TIM spa in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX, è tenuta a:

- provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. XXX, mediante lo storno e/o rimborso degli importi fatturati dal 28 marzo 2019 a far data dal conto n. XXX del 06/04/2019 con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti;

- a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 pro die per attivazione non richiesta del profilo tariffario non richiesto "TIM Connect ADSL", secondo quanto previsto dall'articolo 9, comma 2, del Regolamento indennizzi.

ii. 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, 27/04/2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli