

**DETERMINA 2 Fascicolo n. GU14/325256/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTE le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

VISTE le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell’Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 10/09/2020 acquisita con protocollo n. 0370091 del 10/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La signora XXX ha sottoscritto in data 14/03/2019 contratto di telefonia mobile prepagata TIM con offerta "ET Telefono 20 Special 30 mesi" e con servizio TIM ricarica automatica. Nonostante la regolarità dei pagamenti, di cui l'ultimo addebito avvenuto su carta di credito in data 10/06/2020, improvvisamente, in data 10/06/2020, la linea telefonica è stata inspiegabilmente sospesa sia in entrata che in uscita, senza alcuna preventiva comunicazione da parte del gestore telefonico, nemmeno a mezzo SMS. Durante il periodo di sospensione, la Sig.ra XXX nel mese di giugno si è vista inoltre ingiustamente addebitare da TIM su carta di credito somme non giustificate ed ulteriori rispetto agli importi previsti da contratto, per complessivi Euro 35,00. La linea è stata riattivata soltanto in data 17/06/2020, anche all'esito di un GU5. Richieste: i) indennizzo per sospensione amministrativa della linea in assenza dei presupposti ed in assenza di preavviso; ii) indennizzo per completa interruzione del servizio; iii) indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv) rimborso dei canoni e delle ulteriori somme ingiustamente addebitate in costanza di disservizio.

L'operatore TIM, con memoria difensiva del 26/10/2020, rappresenta quanto segue: "L'istante si duole della sospensione della propria utenza dal 10.06.2020 sino al 17.06.2020. Chiede il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. In primo luogo occorre evidenziare come TIM non abbia eseguito alcun addebito di somme non giustificate. Invero, come si evince dagli estratti conti depositati da controparte (doc.n.1 e doc.n.2), TIM ha addebitato la somma pari ad € 35,00 nel corso del mese di giugno. Segnatamente, € 20,00 a titolo di rata dell'apparato Smartphone acquistato ed € 15,00 per le offerte attive sulla linea mobile. Esattamente quelle previste dal contratto, anch'esso prodotto dal nostro odierno contraddittore. Ciò detto, la linea è stata sospesa il 10.06.2020 in quanto è risultata la revoca della domiciliazione bancaria. Il 14.06.2020 è stata dunque emessa la fattura di € 20,00 a titolo di penale per cessazione anticipata della rateizzazione. Nelle more della gestione del procedimento d'urgenza GU5 avviato ex adverso, TIM ha emesso nota di credito a storno della penale, regolarizzando così la posizione amministrativa dell'utente, nonché ha provveduto a ripristinare il piano di rateizzazione. Infine, è palesemente infondata la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Infatti, TIM ha pienamente riscontrato controparte nelle more del procedimento d'urgenza e, inoltre, l'udienza di conciliazione si è tenuta il 30.07.2020 (doc.n.3). In tale occasione vi è stata piena interlocuzione tra le parti e, dunque, non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo per ritardato riscontro al reclamo inviato dall'istante il 4.07.2020, non essendo trascorsi i n. 30 giorni tra l'invio del reclamo e l'udienza di conciliazione. In merito alla configurabilità dell'udienza di conciliazione come riscontro al reclamo è univoco l'orientamento dei Corecom Nazionali, potendo le parti, in tale occasione, pienamente confrontarsi sulla problematica insorta. Alla luce di quanto esposto e dedotto, è palese la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. Tutto ciò premesso Tim spA, come sopra rappresentata e difesa chiede previa conferma della correttezza dell'operato di Tim il rigetto delle domande avversarie." L'istante ha poi così replicato: "Ferma restando la conferma da parte del gestore telefonico della sospensione della linea mobile n. XXX (sia servizio fonia che servizio dati), si contesta fermamente quanto ex adverso asserito in merito ad una presunta revoca della domiciliazione bancaria. Il gestore non considera infatti che il contratto sottoscritto dalla Sig.ra XXX prevede la domiciliazione su carta di credito, che in nessun caso può essere arbitrariamente revocata senza il consenso del creditore, a differenza di quanto potrebbe invece avvenire con una domiciliazione SDD su conto corrente bancario. La carta di credito su cui vengono tuttora eseguiti da parte di TIM gli addebiti ricorrenti è rimasta sempre attiva, come del resto desumibile anche dagli estratti conto già prodotti, da cui si evince con estrema chiarezza che gli addebiti previsti da contratto furono eseguiti anche nel mese di Giugno 2020 (ed in particolare nelle date 04/06 e 09/06/2020), e da cui emergono anche ulteriori addebiti ingiustificati per complessivi Euro 35,00 nelle date 17, 18 e 26/06/2020 (cfr., appunto, estratto conto carta di credito Giugno 2020 presente in atti). Del tutto inspiegabile, pertanto, resta l'improvvisa sospensione amministrativa dell'utenza posta in essere da TIM in data 10/06/2020, tra l'altro non anticipata da alcuna comunicazione da parte del gestore che, noncurante di ciò, ha addirittura inviato un sollecito di pagamento alla

parte istante relativo alla penale arbitrariamente applicata. Del resto, per costante orientamento dell'Autorità garante, «in ogni caso di sospensione del servizio, l'operatore è tenuto a inviare all'utente una comunicazione di preavviso della sospensione, in mancanza della quale la sospensione deve ritenersi sempre illegittima». L'utenza è stata riattivata soltanto in data 17/06/2020, dopo che l'utente si è vista costretta anche a richiedere al [Co.Re.Com.](#) Piemonte l'emissione di un provvedimento urgente (n. GU5/292747/2020) finalizzato al ripristino del servizio. Evidenti, pertanto, sono le responsabilità in cui il gestore – con il proprio *modus operandi* – è incorso. Quanto, infine, alle numerose segnalazioni eseguite dalla Sig.ra XXX anche e soprattutto tramite call-center sin dal 10/06/2020, data in cui l'utente si è vista ingiustamente sospendere la linea telefonica di cui è titolare, si rileva che l'udienza per il tentativo di conciliazione si è tenuta in data 30/07/2020, con evidente superamento, pertanto, del termine che il gestore si riserva per fornire fattivo riscontro ai reclami. CONSIDERATO CHE: 1) molteplici sono stati i reclami e le segnalazioni presentati dall'utente a mezzo call-center, cui si aggiunge la formale diffida a mezzo PEC da parte del sottoscritto procuratore in data 04/07/2020; reclami, questi, a cui il gestore – pur essendo ben a conoscenza della problematica sin dalla instaurazione del contenzioso avanti al [Co.Re.Com.](#) – non ha mai fornito puntuale e circostanziato riscontro; 2) l'operatore ha riattivato la linea ingiustamente sospesa soltanto all'esito dell'esperimento di un GU5; 3) l'utente ha di fatto corrisposto somme al gestore anche per il periodo durante il quale la linea è stata ingiustamente sospesa, oltre ad essersi vista addebitare somme del tutto non dovute; 4) in relazione alla completa interruzione del servizio di fonia mobile e del servizio dati, subita dall'utente dal 10/06/2020 al 17/06/2020, ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS è previsto un indennizzo pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di interruzione, per ciascun servizio non accessorio; 5) in relazione alla mancata risposta agli svariati reclami e segnalazioni effettuati dall'utente, formalizzati anche a mezzo PEC dal sottoscritto procuratore, ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS è previsto un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 300,00; 6) la previsione di un tetto massimo all'indennizzo riconoscibile al cliente è costantemente disattesa dall'Autorità Garante delle Comunicazioni e dai [Co.Re.Com.](#) delegati. Tutto quanto sopra premesso e considerato, si rinnovano pertanto, anche in questa sede, le richieste di indennizzo e di rimborso nella complessiva misura che verrà stabilita da codesto Spett.le [Co.Re.Com.](#) a cui ne è comunque rimessa la quantificazione, da porsi a carico di TIM S.p.A. – per le causali indicate nella istanza di definizione e precisate nella presente memoria – ed in favore dell'istante Sig.ra XXX, in ottemperanza alle Condizioni Generali di Contratto, alla Carta Servizi ed alle delibere Agcom che si ritengono violate. Il tutto, oltre interessi legali maturati e maturandi ed oltre al rimborso delle spese di procedura. Con riserva di agire anche in sede giurisdizionale per il riconoscimento dei maggiori danni subiti e subendi dall'istante a seguito dei fatti oggetto della presente controversia.”

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 dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Con riferimento alla richiesta sub i), dalle evidenze in atti, risulta l'interruzione della linea in data 10/06/2020, riattivata, a seguito di procedimento d'urgenza GU5, il 17/06/2020. La motivazione della sospensione della linea, come relazionato dal gestore nelle memorie depositate in occasione dell'instaurato procedimento d'urgenza nella fase di primo grado, è stata la revoca della domiciliazione bancaria sulla carta di credito, che avrebbe fatto decadere la rateizzazione dell'offerta, generando altresì la penale per cessazione anticipata. L'istante ha subito contestato l'asserita presunta revoca della domiciliazione bancaria, precisando che il contratto sottoscritto prevede la domiciliazione su carta di credito, che non può essere arbitrariamente revocata senza il consenso del creditore, a differenza di quanto potrebbe invece avvenire con una domiciliazione su conto corrente bancario. Sostiene che la carta di credito è rimasta sempre attiva, fatto desumibile oltretutto dagli estratti conto prodotti, da cui si evincono addebiti previsti da contratto anche il 09/06, giorno precedente la sospensione dell'utenza. Il gestore non ha fornito alcuna prova certa a supporto delle sue affermazioni, limitandosi a confermare la morosità in capo all'utente e legittimando così la sospensione dei servizi. Da quanto fin qui esaminato e relazionato, emerge in ogni caso una sospensione dell'utenza in data 10/06/2020, sia per la parte voce che dati, in assenza del previsto preavviso. È infatti allegato in atti, da parte istante, uno screenshot estratto dall'App MyTIM, in cui veniva notificata la disattivazione dell'offerta rateizzata su carta di credito, con indicazione di una generica tempistica (“a breve”), che riporta però la data del 02/07/2020 e quindi assolutamente tardiva, successiva persino alla riattivazione; di contro l'operatore non ha prodotto alcuna prova che attesti di aver informato il cliente, con il previsto preavviso, della suddetta sospensione. L'utenza è poi riattivata, a seguito di GU5, il 17/06/2020. Si ritiene pertanto che spetti al cliente l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi, che prevede, in caso

di sospensione amministrativa, in assenza del previsto preavviso, un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione. Calcolando 7 gg. di sospensione (dal 10/06/2020 al 17/06/2020, confermati da entrambe le parti), per un totale di due servizi, voce e dati, con riferimento all'utenza mobile oggetto di contenzioso, l'operatore sarà tenuto a indennizzare all'istante la somma di euro 105,00 (7,50 x 7 giorni x 2). Con riferimento alla richiesta di cui sub ii), ovvero l'indennizzo per completa interruzione del servizio, si ritiene assorbita e soddisfatta con l'accoglimento della richiesta di cui sub i). In considerazione della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre precisare che l'istante ha inviato una missiva via PEC il 04/07/2020, già in pendenza di procedura e successivamente alla riattivazione della linea, in cui lamentava addebiti sulla carta di credito per il mese di giugno, successivi alla riattivazione ed ulteriori rispetto a quelli previsti da contratto. Si ritiene però, sulla scorta anche di un condiviso orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera 212/18/CIR) e dei Corecom nazionali che l'udienza di conciliazione, tenutasi il 30/07/2020 alla presenza delle parti, ed entro la tempistica dei 45 gg. concessa all'operatore per fornire riscontro, abbia rappresentato una concreta occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni; anche volendo considerare, come ribadito nelle repliche depositate, le numerose segnalazioni effettuate dalla Signora XXX al call-center sin dalla data del 10/06, data di interruzione del servizio, le stesse si ritengono riscontrate dal gestore nelle more del procedimento d'urgenza. Per i motivi suesposti non si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. L'ultima richiesta di parte attrice, attinente al rimborso dei canoni e delle ulteriori somme ingiustamente addebitate in costanza di disservizio, può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito espresse. Le verifiche documentali condotte hanno evidenziato come, nel mese di giugno, siano stati addebitati costi ulteriori rispetto a quelli previsti da contratto, ovvero € 35,00, così suddivisi: € 20,00 a titolo di rata per l'apparato SmartPhone acquistato ed € 15,00 per i canoni delle offerte attive sulla linea mobile. Il predetto importo del canone mensile non è mai contestato dalle parti e si considera pertanto corretto e legittimo. Dagli estratti conto della carta di credito, depositati da parte istante vi sono addebiti nelle date del 4 e del 9 giugno 2020, per euro € 35,00 (addebito € 20,00 il 04/06, due addebiti € 10,00 e € 5,00 il 09/06). Ma è altresì documentato un ulteriore addebito di € 35,00, effettuato nelle date del 17/06 (due addebiti da € 5,00), del data 18/06 (addebito di euro 5,00) e del 26/06 per € 20,00. Le evidenze contabili prodotte dal gestore constano, invece, di una pagina riguardante il mese di giugno, limitatamente al periodo dal 3 al 12/06 e di altro dettaglio relativo però al mese di luglio, assolutamente non in contestazione. Nulla viene eccepito con riferimento al secondo addebito di € 35,00, avvenuto dopo la riattivazione, né l'operatore vi fa mai cenno e deve quindi ritenersi ingiustificato in quanto ulteriore rispetto al canone contrattualizzato e dovrà essere rimborsato. Preme precisare che il primo addebito del canone è invece corretto in quanto in costanza di servizio. Sulle spese di procedura, richieste con il deposito delle repliche, da quanto esposto emerge che non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscerle, sia perché non documentate, sia perché non né è stata dimostrata la necessità e giustificazione alla luce del fatto che la procedura è gratuita.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/09/2020, è tenuta a - erogare all'istante, quale indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza in assenza del previsto preavviso, la somma di euro 105,00, tramite bonifico o assegno intestato all'istante, maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - rimborsare la somma di euro 35,00, tramite bonifico o assegno intestato all'istante; - rigetta le domande poste sub ii) e iii).

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  
Cosimo Poppa