

DELIBERA N. 115/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/49673/2018)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 16/07/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 16/07/2020;

VISTA l’istanza di XXX del 25/11/2018 acquisita con protocollo n. 0204825 del 25/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 27/08/2018, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 25/11/2018.

L’istante lamenta interruzione della linea per motivi tecnici, mancata/tardiva risposta a reclami, attivazione servizi non richiesti, contestazione fatture, sospensione amministrativa dell’utenza, applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, modifica delle condizioni contrattuali, mancata lavorazione disdetta nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE), d’ora in poi TIM.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue.

- Titolare delle utenze telefoniche 0543XXX740 (solo voce, casa, in essere da 1993), 0543XXX16 (voce e dati, ufficio, in essere dal 2002) e 335XXXX029 (voce,

mobile, in essere dagli anni '80) effettuava i relativi pagamenti tramite addebito automatico in conto corrente;

- A settembre 2017, in seguito ad un rimborso -atteso per via di un'interruzione del servizio provocata da guasto alla linea di casa- riscontrava alcune anomalie, per cui chiedeva chiarimenti ai vari call center anche per le altre utenze (ufficio e cellulare) che presentavano importi e voci di costo non coerenti con il proprio profilo;

- Insoddisfatto delle risposte ottenute, mai esaustive e chiare, inviava raccomandate e pec senza ottenere risposta;

- I disservizi indicati con il riferimento alle varie date ed alle corrispondenti utenze, si erano verificati anche altre volte sulla stessa utenza ed anche su altre utenze che il modello UG non ha consentito di inserire.

Nello specifico: - la sospensione amministrativa per il n. 335XXXX029 è avvenuta anche dal 19/04/2018 al 03/05/2018 (riferimento a lettera dell' 11/04/2018 e mod. GU5), mai risolta quella del 29/07/2018 indicata nell'UG; il n. 0543XXX740 è stato sospeso da febbraio 2018 a fine marzo e da giugno 2018 in poi, risultando ancora sospeso alla data di presentazione dell'istanza (riferimento a lettera del 23/11/2018); - l'interruzione di linea per motivi tecnici è avvenuta anche per il n. 0543XXX16 (business) dal 21/02/2018 "senza avviso di ripristino, contrariamente a quanto indicato" (riferimento a comunicazione Tim 191 in sms del 21/02/2018); - la mancata/tardiva risposta ai reclami riguardava anche le pec del 27/02/2018, del 06/03/2018, dell'11/04/2018 e del 26/07/2018; - l'attivazione servizi non richiesti è avvenuta anche per il n. 335XXXX029 nelle date del 22/05/2012, del 10/0/2015, del 13/04/2016 (il costo è passato dai 36 euro iniziali agli oltre 100 di fine periodo – riferimento a pec dell'11.4.2018 e UG); per il n. 0543XXX740 è avvenuta dal 04/05/2016 al settembre 2017 (riferimento a Raccomandata del 30/10/2017 e pec del 22/2/2018 e dell'11/04/2018); - l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite anche per il n. 0543XXX16, con costi passati da 100 a 164 euro; per il n. 0543XXX740 il noleggio dell'apparecchio è pagato da 25 anni; il contratto è stato alterato nei costi dall'inserimento dell'ADSL "mai richiesta mai utilizzata" (riferimento a Raccomandata A.R. del 30/10/2017 e pec del 22/02/2018); - la modifica alle condizioni contrattuali "di continuo a mia totale insaputa" anche sul n. 335XXXX029 (circa una trentina di variazioni dal 2002, come da informazioni del 191); - la mancata lavorazione del diritto di recesso dal profilo business nonostante la richiesta

del 06/03/2018 (riferimento a pec 06/03/2018, 11/04/2018 e 26/07/2018), durata oltre 7 mesi durante i quali Tim ha continuato a fatturare nonostante il telefono fosse bloccato/inattivo; - per la contestazione delle fatture, l'irregolarità della fatturazione a 28 giorni è stata segnalata per tutte le utenze, per le quali si chiede risarcimento; - Dopo le prime avvisaglie di irregolarità, agli inizi del 2018 operava la revoca di tutti gli ordini permanenti di addebito nel c/c, sospendeva il pagamento delle bollette e l'utilizzo dei servizi Tim nonostante la stessa abbia continuato ad inviare bollette da pagare per utenze inutilizzate o bloccate.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- “Le mie richieste sono state quantificate per ogni utenza ed allegate, in sede di conciliazione il 27/08/2018 ... fascicolo UG. L'importo risultante dalla tabella Agcom fornitami dal Corecom evidenzia rimborsi e risarcimenti per complessivi € 13.676. Preciso che tale importo deve essere solo parzialmente decurtato dalle bollette non pagate, nel senso che molte di tali bollette sono state emesse in assenza di servizio telefonico”.

Per completezza, si riportano nel seguito le richieste dell'istante sulla base di quanto indicato nei tre formulari UG depositati insieme agli allegati riepilogativi delle richieste proposte per ciascuna delle tre utenze interessate.

a) Indennizzi per: - servizi non richiesti (sull'utenza 0543XXX740: attivazione TIM Smart dal 4 maggio 2016 al 19 settembre 2017; sull'utenza 0543XXX16: attivazione servizi opzionali Nuvola per n. 1093 gg.; sull'utenza 335XXXX029: attivazione servizio opzionale “promo Unlimited” dal 13/04/2016 per 735 gg., oltre a servizi Bundle, per importi e periodo non quantificati; - omessa comunicazione modifica costo abbonamento “Tutto Fibra” sull'utenza 0543XXX16 e variazioni tariffarie unilaterali sull'utenza 335XXXX029 - mancata risposta a reclami (racc. A/R del 30/10/17 e PEC del 22/2/2018 sull'utenza 0543XXX740; PEC del 27/2/2018 sull'utenza 0543XXX16; PEC del 6/3/2018 sull'utenza 335XXXX029) - interruzioni servizio (sull'utenza 0543XXX740: sospensione per guasto tecnico luglio-agosto 2017, escluso il rimborso in bolletta operato di TIM per euro 31,20; sospensione immotivata del servizio febbraio – marzo 2018; sull'utenza 0543XXX16: interruzione del servizio per motivi tecnici dal 20 al 28 febbraio 2018). Non quantificati gli indennizzi richiesti sull'utenza 335XXXX029 per: profilo dell'offerta inadeguato, comunicazioni non chiare relative a modulistica errata e/o incomprensibile, ingiunzione ingiustificata al pagamento con minacce di sospensione.

b) Rimborsi: - sull'utenza 0543XXX740: euro 311,25 addebitati per noleggio apparecchio telefonico, euro 239,21 addebitati per TIM Smart su 8 bimestri per complessivi, euro 35,18 per costi disattivazione; - sull'utenza 0543XXX16: euro 439,2 addebitati per 18 bimestri servizio Nuvola, euro 59,00 per addebiti "senza presupposti" in conguagli e fatture); - sull'utenza 335XXXX029: euro 146,40 addebitati per promo Unlimited per 12 bimestri, oltre ai costi non quantificati per servizi a bundle.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto memorie o altra documentazione a suo favore. Ha comunque presenziato all'udienza di discussione nel corso della quale, a mero scopo conciliativo e senza riconoscimento alcuno di responsabilità, ha offerto lo storno integrale dell'insoluto e la somma di euro 3.500,00.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva come nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del C.P.C. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio (*ex multis*, la Determina 3/2017) questo Comitato ha infatti chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.. Tuttavia, l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente. Né la proposta di componimento della controversia avanzata dall'operatore può essere considerata indizio o implicito riconoscimento di responsabilità, rappresentando invece espressione della volontà di comporre la lite per correttezza. Si precisa inoltre che non sono state oggetto di trattazione le doglianze relative alla fatturazione a 28 giorni in quanto, in relazione ad esse, l'istante ha espresso esplicita rinuncia in data 11/06/2020.

La documentazione in atti (nello specifico, allegata al formulario UG) evidenzia una comunicazione "raccomandata AR" datata 30 ottobre 2017 per l'utenza 0543XXX740 con cui l'istante, tra l'altro, lamenta come l'operatore continuasse a fatturare per l'ADSL - nonostante la disattivazione richiesta a maggio 2016 e le varie conferme ottenute dal

187 – oltre a chiedere chiarimenti sul rimborso atteso e sull'adeguamento della tariffa al profilo sola voce. La missiva è priva di ricevute che ne attestino invio e successiva ricezione da parte del destinatario. Presente PEC del 22 febbraio 2018 con cui, tra l'altro, l'istante sollecita il riscontro alla raccomandata di ottobre ed il riaccredito (che gli era stato confermato da operatori 187 per i quali cita i relativi codici identificativi forniti al momento della chiamata) di quanto erroneamente fatturato. La PEC è priva di ricevute che ne attestino l'invio e la ricezione da parte del destinatario, oltre che dei vari documenti che in essa vengono citati come allegati. Con la PEC datata 11 aprile 2018 l'istante, tra l'altro, torna a sollecitare i riscontri alle due comunicazioni appena indicate e a quelle del 27 febbraio e del 6 marzo 2018. Tale PEC è priva di ricevute che ne attestino l'invio e la ricezione da parte del destinatario. Prive di ricevute, ancora, le PEC datate 27 febbraio (richiesta di cessazione del servizio "Nuvola" e di rimborso di quanto per esso fatturato) e 11 aprile 2018 (richiesta, tra l'altro, di ripristino delle tariffe modificate unilateralmente e rimborso dell'indebito). La mancanza di ricevute ricorre nelle PEC del 6 marzo 2018, con cui l'istante chiedeva di variare il contratto da "Impresa Semplice" a privato sull'utenza 335XXXX029 prospettando all'operatore l'imminente revoca dell'addebito bancario, e dell'11 aprile 2018 per il rimborso dei costi indebitamente sostenuti e lo storno della fatturazione con profilo business emessa dopo il 19 febbraio 2018.

Il corredo probatorio del GU14 è invece rappresentato da n. 3 fatture "esplicative" della vicenda, una per ogni utenza controversa. Per il n. 0543XXX740, la fattura RH06443397, periodo 16 settembre-10 novembre 2017, che espone costi per complessivi euro 117,38 (tra cui euro 35,18 una tantum per costo disattivazione servizio + euro 5,06 per noleggio telefono) e riporta la nota di non pagare per l'operatore BT594 ha informato l'utente del rimborso di tre fatture; per il n. 335XXXX029, la fattura 7X04626758, periodo agostosettembre 2017, per complessivi euro 128,45; per il n. 0543XXX16, la fattura 8H00129571, periodo 24 novembre 2017-31 gennaio 2018 per l'importo di complessivi euro 205,13.

Tanto considerato, le richieste di indennizzo di cui al punto a) vengono parzialmente accolte come nel seguito. *In primis*, quella per mancata risposta a reclami viene respinta, stante la già constatata assenza di ricevute che ne dimostrino l'invio al destinatario e la conseguente ricezione da parte di quest'ultimo. L'assenza di idonea documentazione comprovante i solleciti all'operatore porta altresì a rigettare, ai sensi dell'art. 16, comma IV del Regolamento Indennizzi, la richiesta di indennizzo per servizi non richiesti. Ferma restando, anche per la doglianza sulle interruzioni di servizio, la mancata prova dell'invio

di reclami, la relativa richiesta di indennizzo si è potuta accogliere con riferimento sia alla sospensione amministrativa (sulla base dei GU5 attivati) che al malfunzionamento ex art.6 del Regolamento Indennizzi (per via dell'SMS del 21 febbraio inviato da TIM). Per il GU5 2862 del 26 aprile 2018, avviato per il ripristino dei servizi in uscita sull'utenza 335XXXX029, la cui sospensione era stata anticipata con preavviso di 15 gg. nell'SMS del 4 aprile, l'operatore ne comunicava la riattivazione in data 3 maggio. Tale sospensione, disposta in pendenza di una più generale procedura di risoluzione della controversia, risulta illegittima e come tale comporta l'applicazione di un indennizzo per complessivi euro 105,00 ottenuti moltiplicando l'importo giornaliero di euro 7,50 per n. 7 giorni di sospensione (calcolati dal giorno della richiesta del provvedimento d'urgenza sino alla riattivazione del servizio) ed applicati in misura pari al doppio in quanto utenza affari. Per il GU5 80885 dell'8 febbraio 2019, avviato per la riattivazione della fonia sull'utenza 0543XXX740, il ripristino si considera eseguito in data 11 aprile 2019, come risulta dalla nota al relativo fascicolo prodotta dall'istante dopo che, in più di un'occasione, alla comunicazione di avvenuto ripristino del gestore l'istante aveva continuato a lamentare la persistenza del disservizio. L'indennizzo qui spettante è di complessivi 465,00 euro, ottenuti moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per n. 62 giorni di sospensione (calcolati dal giorno della richiesta di procedimento d'urgenza sino all'incontestato ripristino). Rispetto al malfunzionamento ex art. 6, l'SMS agli atti, inviato dall'operatore in data 21 febbraio 2018 per informare dell'intervento in corso da parte dei propri tecnici sulla linea 0543XXX16 per ripristinarne il corretto funzionamento, l'indennizzo spettante è di complessivi euro 96,00, ottenuti moltiplicando l'importo giornaliero di euro 12,00 (euro 6,00 pro/die raddoppiato in quanto utenza business) per n. 8 giorni di disservizio indicati dall'istante (allegato 5 in atti).

Non rappresentano fattispecie indennizzabili ai sensi del predetto Regolamento indennizzi le ulteriori voci indicate a tali fini dall'istante: profilo dell'offerta inadeguato, comunicazioni non chiare relative a modulistica errata e/o incomprensibile, ingiunzione ingiustificata al pagamento con minacce di sospensione.

Sul presupposto (in tal senso, delibera Corecom Umbria 8/2017) che non può ritenersi fondata la contestazione relativa ad importi fatturati concernente conti che non sono stati prodotti, rendendo impossibile effettuare una qualsiasi verifica delle asserite difformità tra le condizioni economiche effettivamente pattuite e quelle attivate, nonché dell'effettiva attivazione di servizi non richiesti o della fatturazione di traffico extra

soglia, ancor di più in caso di assenza di reclami rivolti all'operatore, le richieste di rimborsi di cui al punto b) vengono rigettate.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere la somma complessiva di euro 666,00 a titolo di indennizzo, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 16/07/2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi