



CORECOM Emilia Romagna



## **DETERMINA**

**Fascicolo n. GU14/398834/2021**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (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;

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”;

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 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 l’istanza dell’utente XXX del 24/02/2021 acquisita con protocollo n. 0098303 del 24/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione in data 21/01/2021, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 24/02/2021 nei confronti della società TIM X (di seguito Tim), evidenziando, in particolare, quanto segue: - titolare di un contratto Tim per la fruizione di servizi di telefonia mobile, nel dettaglio costi constatava l’addebito di servizi aggiuntivi mai richiesti e né tantomeno usufruiti, pari ad euro 4,99; - più volte, telefonicamente, segnalava al Servizio Clienti l’arbitrarietà di tali addebiti, relativi a servizi non richiesti; - in data 06/08/2019, via fax, avanzava reclamo, mai riscontrato dal gestore; - nonostante il suddetto reclamo, l’operatore non disattivava i servizi arbitrariamente attivati, né contattava l’istante e né,

tantomeno, rimborsava gli importi arbitrariamente addebitati e pagati. Ciò premesso, l'istante richiede: a) di dichiarare l'operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa; b) la disattivazione dei servizi arbitrariamente attivati, sopra indicati; c) il rimborso degli importi corrisposti per i servizi arbitrariamente attivati, che si quantificano in euro 4,99 (come da fatture emesse dall'operatore); d) l'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, dal 06/08/2019 fino all'udienza di conciliazione, per un importo totale di euro 300,00; e) il rimborso delle spese di procedura. Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 455,00.

L'operatore, con memoria del 09/04/2021, dichiara quanto di seguito, chiedendo il rigetto delle doglianze avversarie poiché infondate in fatto ed in diritto. Preliminarmente, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza e/o l'incompetenza del Corecom adito, in quanto tra le parti è pendente un giudizio dinnanzi all'Autorità Giudiziaria per il medesimo oggetto, chiedendo quindi l'archiviazione del procedimento, ai sensi dell'art. 14, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS. Rileva la genericità e l'indeterminatezza delle doglianze avversarie, attesa la mancanza di prove documentali a supporto. Aggiunge che, secondo quanto disposto dall'art.1 delle Norme d'uso per le Tim Card, le utenze Tim sono abilitate all'attivazione di servizi accessori a pagamento ("la TIM Card è abilitata all'accesso ed alla fruizione a pagamento dei servizi a valore aggiunto - detti anche servizi premium o a contenuto (quali ad es. loghi, suonerie, oroscopi, meteo, news, giochi, sfondi ecc.) - forniti, da parte anche di società esterne, attraverso SMS, MMS o connessione dati da rete fissa (WEB) o in mobilità (WAP) che possono essere attivati dal cliente seguendo la procedura di attivazione prevista per ciascuno dei canali sopra indicati e fruiti su terminali abilitati (quali ad es. smartphone, tablet, PC, ecc.), il cui costo viene addebitato sul credito telefonico della TIM Card"). Dichiara che tali addebiti sono comunque ascrivibili ad un eventuale uso improprio della carta sim da parte dell'intestatario o di terzi con il suo consenso. Circa la comunicazione dell'Avv. xxxxxxx, inviata in nome e per conto del cliente, afferma che la stessa non può configurarsi quale reclamo, atteso che difettava di delega/mandato o comunque di una procura conferita dall'istante al proprio legale di fiducia, così come risultava priva del documento di riconoscimento dell'intestatario della linea, non potendosi, pertanto, in assenza di detta documentazione, nel rispetto della normativa sulla privacy, né lavorare una richiesta di disattivazione né tanto meno fornire informazioni riguardo alla linea di cui si discute. Aggiunge che, comunque, tale comunicazione risultava generica ed indeterminata, poiché non vi era riferimento alcuno alla tipologia di servizio attivato, né ai costi addebitati, né al periodo di riferimento dell'addebito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L'utente lamenta l'attivazione di servizi aggiuntivi non richiesti, nonché impropria fatturazione. Preliminarmente, occorre rilevare che nel verbale di udienza del 07/07/2021, conclusasi negativamente, le parti davano atto che non pendeva alcun procedimento presso l'Autorità giudiziaria ordinaria per la medesima controversia, pertanto non è accoglibile la relativa eccezione di inammissibilità dell'istanza e/o di incompetenza del Corecom adito, avanzata dall'operatore. Ciò premesso, le richieste sub a), sub b) e sub c), trattabili congiuntamente, non meritano accoglimento, poiché l'utente non risulta avere minimamente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c., il quale, assurgendo alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. Nel caso di specie, l'istante chiede la disattivazione dei servizi aggiuntivi, a suo dire arbitrariamente attivati da Tim, poiché non richiesti, e il rimborso di quanto asseritamente pagato per gli stessi, pari ad euro 4,99, senza, tuttavia, dedurre alcuna prova a supporto di quanto lamentato. Il medesimo istante, infatti, avrebbe dovuto allegare, quantomeno, copia del contratto e della fattura oggetto di contestazione, indicando, in particolare, le voci di costo contestate ed, inoltre, per ottenere il rimborso di quanto richiesto, avrebbe dovuto fornire la prova del pagamento asseritamente effettuato, prove che, al contrario, non risultano in atti. Si ribadisce, dunque, l'impossibilità di accogliere le suddette richieste (sub a), sub b) e sub c). La richiesta sub d) merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'istante produce agli atti reclamo del 06/08/2019, inoltrato via fax e corredato di ricevuta di avvenuta trasmissione in data 07/08/2019, rispetto al quale non risulta essere stato fornito alcun riscontro da parte dell'operatore. Sul punto, si richiama l'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, nel quale è stabilito che "qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto". Si richiama, altresì, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom, secondo il quale "La gestione del reclamo da parte dell'operatore deve avvenire entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del reclamo (oppure nel

termine più breve indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi) e l'esito della gestione deve essere comunicato all'utente" (ex multis, delibera Corecom E-R n. 15/2021). Ulteriormente, si evidenzia che nella Carta dei Servizi Tim ("Gestione reclami") è previsto che "TIM si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la stessa modalità utilizzata dal cliente per presentare il reclamo. Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame, il mancato riscontro al suddetto reclamo giustifica dunque il riconoscimento all'utente dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ove è previsto che "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 a Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00". La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 21/09/2019 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 21/01/2021 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 488), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma del succitato art. 12. La richiesta sub e) non merita accoglimento, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (cfr. delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR).

#### DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/02/2021, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00) a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. TIM X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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  
RITA FILIPPINI