

DELIBERA N. 1/2021

**XXX/ TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/257846/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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. 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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

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 Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 16/03/2020 acquisita con protocollo n. 0118056 del 16/03/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 16/03/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in pari data.

Nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha lamentato, nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) - d'ora in poi TIM – quanto nel seguito descritto.

- Già cliente TIM, a febbraio 2019 passava al settore business con l'attivazione di una nuova numerazione 0545XXX659 al fine di avere la fatturazione elettronica. Tale utenza veniva attivata in data 6 febbraio 2019 e, pertanto, in pari data inviava disdetta per il vecchio numero 0545XXX709. Ciò nonostante, la fatturazione non veniva interrotta, anzi continuavano i prelievi sul conto corrente. A nulla servivano i reclami al servizio clienti ed una pec del 2 giugno 2019.
- Il 07/10/2019 subiva l'interruzione dei servizi voce ed internet relativi alla numerazione 0545XXX659, rispetto alla quale, una volta segnalato il disservizio, apprendeva la cessazione a seguito di disdetta. Spiegava all'operatore che la disdetta era stata fatta per la vecchia numerazione e veniva invitato a chiedere la riattivazione dell'utenza sospesa.
- In data 16/10/2019 inviava reclamo a mezzo pec senza ottenere risposta.

- In merito alle numerazioni mobili, il contratto veniva stipulato il 12/02/2019 ma la migrazione avveniva con ritardo il 13/03/2019 e con notevoli disagi in quanto, non avendo ricevuto le sim a mezzo posta, era stato costretto a recarsi in negozio per ritirarle.
- Subiva la sospensione dei servizi delle 2 sim per alcuni mesi, fino a quando il RID, richiesto sin dall'inizio del rapporto contrattuale "non è stato agganciato". Al ricevimento delle prime fatture si accorgeva dell'addebito di ricariche automatiche non richieste né volute e contestava tali addebiti a mezzo pec del 20 e 21 marzo 2019.

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

- a) "Per la numerazione 0545XXX659: 1) la chiusura del contratto in esenzione spese; 2) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; 3) il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese; 4) la restituzione delle somme pagate e non dovute a seguito di doppia fatturazione pari ad € 50 ed un indennizzo per ritardata cessazione, per inottemperanza alle richieste del titolare, per omesso aggiornamento in caso di tempestiva richiesta del titolare, per errata fatturazione e per mancata risposta al reclamo". b)
- b) "Per la numerazione 0545XXXX659: 1) la chiusura del contratto in esenzione spese; 2) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; 3) il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese; 4) indennizzo per interruzione dei servizi e per mancata risposta al reclamo".
- c) "Per le sim 337XXX280/346XXXX452: 1) la restituzione di € 100 quali somme pagate e non dovute per ricariche automatiche non richieste fino ad oggi e comunque da rideterminarsi in sede conciliativa ed un indennizzo per ritardo nella portabilità dei numeri, per mancato rispetto degli oneri informativi sui motivi del ritardo, per attivazione di servizi non richiesti, per interruzione dei servizi e per mancata risposta ai reclami".

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 2.750,00.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 29/04/2020, l'operatore ha rilevato la correttezza del proprio operato e chiesto il rigetto delle domande avversarie. Questa la sua ricostruzione.

In data 07/02/2019, su richiesta telefonica dell'istante, veniva attivata la linea n. 0545XXX659 come Fibra. In data 21/10/2019 il cliente presentava reclamo telefonico per errata cessazione della linea 0545XXX659 in quanto aveva richiesto la cessazione del n. 0545XXX709. Da verifiche effettuate è emerso che il cliente, per il n. 0545XXX709 (residenziale), aveva richiesto la "surclassazione", ma la variazione non andava a buon fine in quanto l'istante aveva optato per l'attivazione di una "NIP business" al costo di 15,00 euro mensili per il primo anno. Il cliente, a seguito di attivazione NIP, avrebbe dovuto comunque richiedere la cessazione del numero residenziale utilizzando i canali di Tim consumer. In seguito, il cliente inoltrava, tramite pec n. 1-12166966868 del 05/06, la richiesta di cessazione residenziale a pec business; erroneamente veniva cessata la linea 0545XXX659 in data 08/10/2019 (unica attiva come business). L'istante avrebbe avuto diritto alla riattivazione del numero in esenzione spese ma per tutta risposta esprimeva la volontà di cessare ogni rapporto con Tim per inadempimento delle condizioni contrattuali sopra riportate e pertanto chiedeva che non gli venissero applicate le penali per cessazione anticipata. Il reclamo è da ritenersi infondato poiché, esprimendo la volontà di mantenere la linea cessata, le penali sono dovute, come pure il costo disattivazione servizio di euro 28,84 addebitato sulla fattura di chiusura del 6/19. Su questa fattura sono state addebitate anche le rate per contributo impianto dalla 5^a alla 12^a per euro 80,00. I canoni addebitati risultano conformi all'offerta. La linea residenziale n. 0545XXX709 porta un insoluto di euro 139,20, mentre la linea business di euro 13,63.

Lato mobile, Tim evidenzia un contratto sottoscritto in data 12.02.2019 per portabilità da altro gestore di 2 linee (346XXX452 e 337XXX280) con profilo Tim Senza Limiti. Per entrambe le linee la portabilità in TIM avveniva in data 13.03.2019 come da inserimento in BIT del 11.03.2019. Non vi è stata alcuna interruzione di servizio nel passaggio tra operatori. In data 13.03.2019 (data attivazione su rete TIM) il cliente effettuava cambio carta. Nella fattura n.7X02025255 del 3/19 (prima fattura) era presente l'addebito contributo per cambio carta €10,00 + Iva. Quanto alle ricariche automatiche, con PEC del 20.03.2019 il cliente chiedeva la cessazione del servizio, operazione che veniva

regolarmente espletata in data 03.04.2019, mentre le ricariche addebitate nella fattura nr.7X02025255 del 3/19 (prima fattura) di €19,67 + Iva sono antecedenti alla richiesta. Non sono presenti addebiti per ricariche automatiche nelle fatture successive. Quanto alla sospensione linee per mancata attivazione domiciliazione bancaria, la stessa risulta inserita a giugno 2019 a seguito richiesta cliente con PEC del 18.05.2019 e andata a buon fine il 17.06.2019. L'unica fattura che il cliente ha dovuto pagare in quanto non domiciliata è stata la prima (3/19). Dal 4/19 le fatture risultano domiciliate fino al 30.12.2019, data di revoca per doppio insoluto. Le fatture del 5/19 e 6/19, pur essendo domiciliate, risultano ad oggi scoperte. Non sono state effettuate sospensioni delle linee. La linea 337XXX280 è stata cessata per MNP in data 22.11.2019, anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi, pertanto nella fattura nr.7X00209892 del 1/20 è presente la voce "Corrispettivo recesso servizio opzionale" €27,45 + Iva come previsto dal profilo Tim Senza Limiti. Il reclamo PEC del 20.02.2019 è stato regolarmente gestito con lettera del 04.04.2019. Inoltre, al cliente è stato accreditato un BONUS di €40,00 + Iva (presente nella fattura nr.7X02873840 del 4/19) visto il reclamo presentato per addebiti ricariche, cambio carta e contributo attivazione. Precisa che l'insoluto ammonta ad euro 318,35.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che entrambe le richieste di cui ai punti a) e b) vertono sull'utenza 0545XXX659 e si presentano pressoché identiche, eccezion fatta per la richiesta n. 4), che è l'unica a divergere. Ne consegue che, rispetto all'istruttoria compiuta - in un'ottica di efficienza e ragionevolezza, oltre che di favor utentis - le richieste di cui ai punti a) e b) possono considerarsi rivolte rispettivamente alle utenze 0545XXX709 e 0545XXX659.

Dalle allegazioni di parte ricorrente risultano, in particolare: - alla data del 6 febbraio 2019 una PEC - con ricevuta di avvenuta consegna - per la "cessazione immediata" dell'utenza privata 0545XXX709 a fronte del passaggio a linea business dello stesso operatore; - alla data del 12 febbraio 2019 la sottoscrizione di una proposta di contratto "Tim Business", sezione offerta mobile, per l'attivazione in MNP da Vodafone delle utenze 337XXX280 e 346XXXX452 con profilo tariffario "Tim Senza Limiti" nella versione ricaricabile. In pari data l'istante sottoscriveva sia l'accettazione di un modulo

indicante una pluralità di Condizioni Generali Tim sia la clausola per cui “la firma sottostante conferma altresì la piena conoscenza e l’accettazione ... delle Condizioni generali di contratto riferite alla fornitura di prodotti e/o ai servizi già attivi al momento della sottoscrizione da parte del Richiedente del presente Contratto e la volontà del Richiedente di annullare e sostituire con il presente Contratto ogni eventuale diversa precedente pattuizione con TIM in ordine agli stessi, ferma restando la continuità dell’erogazione del servizio ... alle medesime condizioni economiche), nonché form per l’esclusione della pubblicazione di utenze mobili in elenchi pubblici”; - alla data del 20 marzo PEC di reclamo per “disdetta automatica ricarica/contratto in abbonamento” dove si rileva l’attivazione tardiva delle sim e, soprattutto, se ne contesta la modalità ricaricabile anziché in abbonamento. L’operatore veniva esortato ad un contatto entro le successive 48 ore, pena il passaggio ad altro gestore; - alla data del 21 marzo 2019 PEC di sollecito alla comunicazione del giorno precedente; - alla data del 20 maggio 2019 il reinoltro della PEC del 6 febbraio, di cui l’istante lamenta il mancato riscontro, oltre a richiedere il rimborso di quanto indebitamente pagato; - alla data del 2 giugno 2019 PEC di reclamo – con ricevuta di avvenuta consegna – per mancata lavorazione della disdetta sull’utenza 0545XXX709 e rimborso mancata attivazione sim card; - alla data del 16 ottobre 2019 PEC di reclamo (e ricevuta di accettazione) per l’errata interruzione dei servizi voce e dati sulla linea 0545XXXX659 (avendo egli richiesto la cessazione della linea 0545XXX709) e di disdetta dei rapporti contrattuali con diffida dall’applicazione di ogni penale.

Le evidenze fornite dall’operatore indicano, tra l’altro, un riscontro -datato 4 aprile 2019 - al reclamo del 20 marzo, del quale si comunica l’infondatezza per via dell’impossibilità di effettuare il rimborso su un contratto attivo da poco e, quindi, ancora in assenza di fatture. La risposta dell’operatore è priva di ricevuta che ne attesti la consegna all’istante, ma il fatto che quest’ultimo ne avesse contezza si argomenta dalla circostanza, non smentita dall’istante e di cui dà atto l’operatore nella lettera di risposta, di una telefonata avvenuta lo stesso giorno che lo informava del rigetto. Altro riscontro è datato 27 novembre 2019 per il reclamo del 21 ottobre (in tale data TIM ha ricevuto la segnalazione datata 16 ottobre), rigettato in quanto “non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta”, con la conseguenza che i costi di disattivazione sulla linea 0545XXXX659 (euro 28,84+iva) vengono addebitati all’istante. In assenza di

contestazioni, anche tale riscontro, privo di ricevuta di consegna, può dirsi conosciuto dall'istante.

Tanto considerato, le richieste di cui ai punti a), b) e c) vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente come nel seguito.

Chiusura del contratto in esenzione spese. Nonostante la disdetta dell'utente – inviata in data 6 febbraio (2019) per l'utenza 0545XXX709 e in data 16 ottobre (anche) per l'utenza 0545XXX659 - e l'applicazione delle penali, l'operatore non ha chiarito se e quando le utenze controverse siano state effettivamente cessate. Qualora non vi abbia già provveduto, pertanto, Tim cesserà il contratto con effetto dal 31° giorno dalla data di ricevimento di ciascuna comunicazione di recesso, e quindi con decorrenza 9 marzo 2019 per l'utenza 0545XXX709 e 16 novembre 2019 per l'utenza 0545XXX659. Rispetto alle spese di chiusura, la memoria dell'operatore evidenzia che “il costo disattivazione servizio di euro 28,84 addebitato sulla fattura di chiusura del 6/19. Su questa fattura sono state addebitate anche le rate per contributo impianto dalla 5^ alla 12^ per euro 80,00” salvo poi riportare un frammento della fattura suddetta (n. 7X04549874 del 15/11/2019 per il codice contratto 888011865431) dal quale emerge che la stessa è stata emessa per un importo complessivo di euro 87,72. Per l'operatore i canoni addebitati sono conformi all'offerta rimandando, a tal fine, al riscontro (al reclamo) del 27 novembre, che certamente non può considerarsi offerta o, più, in generale, documento idoneo a rilevare condizioni economiche di contratto condivise e accettate. Pertanto, in assenza di elementi utili a fondare le pretese creditorie dell'operatore che qui si discutono, si dispone lo storno dei costi legati alla cessazione delle utenze 0545XXXX659 e 0545XXX709.

Rimborso, storno dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione e ritiro pratica di recupero del credito. Per consolidato orientamento (delibere Agcom 84/14/CIR; Corecom Lazio 59/2012, Corecom Umbria 28/2017) la tardiva lavorazione della disdetta comporta l'illegittimità della fatturazione emessa per i periodi successivi – fatto salvo il termine legislativamente previsto di 30 gg. per recepire il recesso - con conseguente diritto per l'istante ad ottenere rimborso e storno di tutte le fatture emesse, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. L'accoglimento di tali richieste assorbe le contestazioni per indennizzi dovuti ad impropria fatturazione, con la conseguenza che le domande qui proposte per l'indennizzo di ritardata cessazione ed errata fatturazione sono respinte. Viene respinta la richiesta di rimborso di euro 100,00 per le sim 337XXX280/346XXXX452 a titolo di

somme pagate e non dovute per ricariche automatiche per i seguenti motivi. Dalla PEC di reclamo del 20 marzo non risultano gli importi nè le fatture in contestazione, mentre rispetto all'unica fattura prodotta in atti (3° 2019- marzo aprile) gli importi fatturati a titolo di ricariche automatiche (euro 12,00 di ricarica in data 19 marzo per ciascuna sim) risultano antecedenti alla richiesta di cessazione del servizio. Tra l'altro, come dichiarato dall'operatore e non smentito dall'istante, "al cliente è stato accreditato un bonus di euro 40,00 + Iva (presente nella fattura n. 7X02873840 del 4/19) visto il reclamo presentato per addebiti, cambio carta e contributo attivazione". La richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito, a cura e spese del gestore, viene accolta limitatamente agli importi per i quali si è accordato lo storno ut supra.

Indennizzi. L'istante chiede indennizzi a vario titolo, sia per le utenze fisse che per quelle mobili. Quanto alla diffusa richiesta di indennizzi per mancata risposta a reclami, si sono già osservate diverse segnalazioni datate 20 marzo, 20 maggio, 2 giugno e 16 ottobre.

L'operatore produce il riscontro del 4 aprile, disposto in riferimento al fax del 20 marzo, che informa della disattivazione della ricarica automatica su entrambe le utenze e dichiara infondato il reclamo aperto in quanto "non è possibile effettuare il rimborso su contratto attivo dal 13/03/2019 non essendo presenti fatture emesse sulle quali effettuare analisi valutativa ai fini di un possibile rimborso. Pertanto, Le conviene attendere l'emissione della prima fattura utile che verrà emessa indicativamente a maggio per poter effettuare, se lo riterrà necessario, una richiesta di reclamo per rimborso per ricariche automatiche addebitate". Se è vero che nulla dice tale riscontro in ordine all'asserita tardiva attivazione delle sim, si deve notare che la loro attivazione era già avvenuta il 13 marzo. Non risultando riscontri rispetto alle PEC successive di maggio e giugno, l'operatore corrisponderà all'istante l'indennizzo ex art. 12 del Regolamento indennizzi nella misura massima di euro 300,00 su 242 giorni di silenzio, computati dal 18 luglio 2019 (primo giorno successivo al termine dei 45 gg. utili per la risposta) al 16 marzo 2020 (data dell'udienza di conciliazione). Si precisa che il computo è stato fatto rispetto alla mail di giugno in quanto per quella di maggio, che verte sulla stessa doglianza, non è presente ricevuta di accettazione. Circa la richiesta di indennizzi per interruzione di servizi proposta sia per l'utenza fissa 0545XXXX659 che per due utenze mobili, è possibile riconoscere per la linea fissa un indennizzo di euro 7,50 pro die*11 giorni (e cioè dal giorno della disattivazione sino all'invio della PEC di recesso)*ciascun servizio

(voce/dati) e raddoppiato quale utenza business, per complessivi euro 330,00. Rispetto alle utenze mobili non vi sono evidenze di interruzioni di servizio né stata ravvisata una tardiva attivazione delle due sim. Sul punto l'operatore ha dichiarato in memoria che "Per entrambe le linee la portabilità in TIM avviene in data 13.03.2019 come da inserimento in BIT del 11.03.2019. Non vi è stata alcuna interruzione di servizio nel passaggio tra operatori. In data 13.03.2019 (data attivazione su rete TIM) cliente ha effettuato cambio carta" ed ha prodotto una schermata, estratta dai propri sistemi, che indica il 13 marzo come data attivazione desiderata. Il dato, seppur prodotto dall'operatore, non è stato smentito dall'istante. La conseguenza è che la richiesta di indennizzi per tardiva portabilità, come pure quella per mancati oneri informativi, viene respinta. Generica e non circostanziata, inoltre, è risultata la doglianza dell'istante di aver subito la sospensione dei servizi delle 2 sim per alcuni mesi, fino a quando il RID, richiesto sin dall'inizio del rapporto contrattuale "non è stato agganciato". Tra l'altro, dai reclami agli atti non emergono doglianze ulteriori rispetto all'asserita tardiva portabilità trattata nei paragrafi precedenti. La richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti

viene parimenti respinta, avendo l'operatore prodotto una proposta di contratto per ricaricabile sottoscritta (e non disconosciuta) dall'istante e condizioni generali MNP che prevedono l'attivazione del servizio di ricarica automatica di 12 euro per ciascuna linea. Non potendo ritenersi fondata la contestazione circa l'arbitraria attivazione delle sim in modalità ricaricabile, né del servizio di ricarica automatica, non può quindi riconoscersi alcun indennizzo all'utente. Si è dunque ritenuto che l'abbuono disposto sul punto dall'operatore sia stato disposto per spirito di correttezza. In ultimo, non sono accoglibili le rimanenti richieste legate a "inottemperanza alle richieste del titolare", "omesso aggiornamento in caso di tempestiva richiesta del titolare" in quanto fattispecie non previste dal Regolamento indennizzi.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente le richieste di XXXpo nei confronti di TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta:
 - I. ove non abbia già provveduto e nei seguenti termini, a cessare il contratto con effetto dal 31° giorno dalla data di ricevimento di ciascuna comunicazione di recesso, e quindi con decorrenza 9 marzo 2019 per l'utenza 0545XXX709 e 16 novembre 2019 per l'utenza 0545XXX659, con storno dei relativi costi;
 - II. al rimborso/storno di tutte le fatture emesse successivamente, fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
 - III. al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito per quanto oggetto di storno ut supra;
 - IV. a corrispondere l'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 2 giugno 2019;

10_/19/CIR

V. a corrispondere l'importo di euro 330,00 a titolo di indennizzo interruzione di servizi sull'utenza fissa 0545XXXX659;

VI. a corrispondere gli interessi legali sulle somme oggetto di rimborso dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è inoltre tenuta a comunicare a questo Ufficio l'adempimento alla presente delibera 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 maggior danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del Regolamento.

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, 18/02/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

11_/19/CIR

