



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

**DELIBERA N. 56/2021
XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/295064/2020)**

Il Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 15/04/2021;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS; 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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l’autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 22/06/2020 acquisita con protocollo n. 0266483 del 22/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 15/04/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito della procedura di conciliazione semplificata, conclusasi con verbale di mancato accordo del 12.05.2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 22.06.2020. L’istante lamenta nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE), d’ora in poi TIM, quanto nel seguito descritto.

- Cliente Tim di lungo corso, il 4 maggio 2018 riceveva proposta dal 191 per un cambio offerta al costo complessivo di euro 35,00 al mese tutto compreso (fisso, mobile e adsl con traffico illimitato sia da fisso che da mobile).

- Si dichiarava disinteressato all'adsl, potendo utilizzare detto servizio già da casa (l'autofficina in cui era attiva l'utenza è priva di ufficio) e pagando per la linea mobile su rete Vodafone euro 10,00 di ricarica mensile. Poiché l'operatore sottolineava come l'offerta proposta fosse migliorativa rispetto alla precedente e prometteva l'invio via mail del contratto al fine di verificare e sottoscrivere quanto garantito a voce e registrato, l'istante accettava di ricevere via mail offerta e contratto alle condizioni prospettategli al telefono, ma nulla di questo sarebbe mai arrivato.
- L'offerta, tuttavia, veniva attivata arbitrariamente in assenza di contratto sottoscritto.
- Da febbraio 2018 riceveva fatture di importo pari al doppio per il fisso. Per il mobile fatture "di cui è sconosciuta la ragion d'essere".
- Con PEC del 28 novembre 2018 lamentava la difformità degli importi pretesi rispetto all'offerta proposta a maggio e richiedeva l'accredito di quanto pagato in eccedenza, oltre alla registrazione della telefonata del 4 maggio.
- Sempre in quella data inviava un'ulteriore PEC per la cessazione del rapporto, non avendo aderito alla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, mai comunicategli da TIM e che aveva appreso solo dalla fatturazione ricevuta. In data 17 dicembre 2018 Tim comunicava di aver ricevuto e accolto la richiesta di cessazione del contratto.

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

- a) Indennizzi per "attivazione super fibra del 12 febbraio 2018 mai richiesta", "attivazione contratto business mobile mai richiesto", "mancata risposta reclamo", mancato invio di copia verbal order e/o (richiesti con pec) contratti utilizzati per attivare i rapporti contrattuali"; "mancato subentro da s.n.c. a s.a.s."
- b) Storno delle "fatture successive al 14 dicembre 2018 per il fisso e 26 novembre 2018 per il mobile", importi per recesso "avvenuto per cambio unilaterale condizioni contrattuali non notificate ... e per vincolo creato da attivazioni fraudolente".
- c) Rimborso per "importi pagati in eccedenza rispetto alla vecchia tariffa", "anticipo conversazione", "importi maggioritari rispetto alla vecchia offerta 'linea affari' pagati al

solo scopo di evitare il distacco”, “importi pagati ed eccedenti i 10 euro di ricarica consumer solita dell’istante”, oltre a spese e interessi.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 4.500,00.

Parte istante ha replicato alla memoria di TIM ribadendo la propria ricostruzione dei fatti. In particolare, ha eccepito che la pec del 4 aprile 2019 (replica di quella inviata a novembre dell’anno prima), contrariamente a quanto affermato dall’operatore, riportava in allegato sia il documento d’identità del legale rappresentante che la visura societaria.

2. La posizione dell’operatore

Costituitasi con memoria del 07.09.2020, parte resistente ha chiesto il rigetto delle domande avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto per i motivi di seguito esposti. La linea mobile n. 338XXXX980 è stata attivata dall’utente in data 16.05.18 mediante un verbal order, come dichiarato dallo stesso istante, con profilo Promo MNP VIP 10,90 TIM EUROPA VERA– Ricaricabile. L’utente quindi ha pagato la somma di € 10,90 al mese + iva, come si evince dalle fatture emesse. In merito ai costi di recesso, rileva la correttezza del proprio operato. Difatti l’istante, aderendo alle condizioni contrattuali delle Offerte tariffarie prescelte, ha accettato di ricevere sconti e promozioni a condizione che un eventuale recesso dal contratto non avvenisse nei primi 24 mesi dalla sottoscrizione, come indicato sia nei singoli Profili Commerciali delle Offerte di cui l’utente ha usufruito, sia nelle Condizioni Generali di Contratto (C.G.C.) Multibusiness cui le stesse fanno riferimento. Le citate C.G.C. che l’istante si è impegnato a rispettare prevedono espressamente all’art. 13.2 espressamente che "In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), Telecom Italia addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l’Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso”. A tal riguardo, poiché la linea è migrata ad altro operatore il 28.11.18, anticipatamente rispetto alla durata minima espressamente prevista (24 mesi), correttamente Tim ha provveduto ad addebitare le somme oggetto di

contestazione sul conto Tim 2°bim/2019. Tali importi, pertanto, sono pienamente dovuti e qualsiasi richiesta di storno o rimborso avanzata ex adverso va considerarsi priva di fondamento. Inoltre, l'istante non ha inoltrato alcun reclamo se non la pec del 04.09.19 con cui ha richiesto copia del contratto, che non gli è stata inviata in quanto la pec era priva di documento di riconoscimento del legale rappresentante e di consenso privacy. La linea n. 054XXX083 è stata convertita in fibra in data 13.02.18 a seguito di Verbal Order n. 2245945. Tim ha sempre addebitato correttamente i costi previsti dall'offerta, pertanto qualsiasi richiesta di storno o indennizzo avanzata ex adverso è da considerarsi priva di pregio. Parimenti infondata è la contestazione sui costi per il recesso anticipato, mai addebitati poiché la richiesta di cessazione è avvenuta ex art. 70 comma 4 CCE. Sul conto n. 1°bim/19, invece, è stato correttamente addebitato il corrispettivo del servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 10 comma 3 delle Condizioni Generali dell'Offerta Fibra, nonché le rate residue per l'acquisto del modem come previsto dal comma 5 del citato art. 10. Rileva Infine che, contrariamente a quanto dichiarato dall'istante, a Tim non è pervenuto alcun reclamo in merito alle fattispecie contestate, né controparte ha prodotto a riguardo alcunché. L'operatore ha ricevuto esclusivamente la richiesta di cessazione dell'utente su fisso, cui è seguita risposta in data 17.12.18, ragion per cui l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo non è dovuto. Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Evidenzia infine per l'utenza mobile un insoluto pari ad € 183,91 e per l'utenza fissa un insoluto pari ad € 316,23 per complessivi € 500,14, che dovrà essere integralmente saldato.

3. Motivazione della decisione

Le risultanze istruttorie evidenziano una vicenda particolarmente articolata e complessa. Nonostante l'operatore riferisca che le attivazioni - tanto della linea mobile quanto della linea fissa - siano frutto di vocal order (la prima, avvenuta in data "16.05.2018 mediante un verbal order" non meglio identificato, la seconda "convertita in fibra in data 13.02.2018 a seguito a verbal order n. 2245945") e che, dunque, il proprio operato possa ritenersi corretto, agli atti non risulta acquisito alcun ordine telefonico idoneo a dimostrare che le attivazioni sin qui lamentate fossero quelle effettivamente prescelte, visto che il

convincimento dell'istante, a maggio 2018, era quello di poter concludere un contratto per offerta convergente fisso-mobile al costo complessivo di 35,00 euro mensili.

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

Le richieste di indennizzo di cui al punto a) vengono accolte come nel seguito. La richiesta di indennizzi per mancata risposta a reclami viene così accolta. Rispetto alle due PEC inviate in data 28 novembre 2018 (la prima per lamentare la difformità tra offerta fisso-mobile ed importi fatturati, oltre a richiedere copia di vocal order/contratti, la seconda per comunicare il recesso ai sensi dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche) l'operatore dà atto di "aver ricevuto esclusivamente la richiesta di cessazione dell'utente, alla quale è seguita risposta in data 17.12.18". Nulla dichiara TIM in merito al reclamo di quello stesso giorno, reclamo riproposto in data 4 settembre 2019 con PEC che, come dichiarato proprio da parte istante, "è la reiterazione e la messa in mora della sua gemella precedente datata 28.11.18". Poiché TIM riscontra solo il reclamo del 2019, che propone le stesse doglianze di novembre 2018, e lo rigetta in data 11 settembre 2019 in quanto privo del consenso privacy, l'istante ha diritto ad essere indennizzato. L'operatore, pertanto, dovrà liquidare un indennizzo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, di complessivi euro 300,00 considerato che dal 13 gennaio 2019 (giorno successivo al termine di 45 gg. riconosciuto per fornire riscontro al reclamo di novembre) all'11 settembre 2019 si contano ben 241 giorni che, moltiplicati per l'indennizzo giornaliero di euro 2,50, superano ampiamente la soglia massima stabilita dal comma 1 del predetto articolo. La quantificazione dell'indennizzo de quo ha tenuto inoltre conto del comma 2 (art. 12), a norma del quale il calcolo deve avvenire in misura unitaria, indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi. I citati reclami acquistano rilievo, per contenuti e tempi di presentazione, in relazione alle richieste di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. Lato fisso, tuttavia, la richiesta deve esser letta piuttosto in termini di attivazione di profili tariffari non richiesti, poiché è proprio parte istante a dichiarare in memoria che, da proposta ricevuta, pagando 35,00 euro al mese avrebbe potuto fruire, tra le altre cose, delle performance della fibra ottica. Si può escludere, dunque, che parte istante ignorasse l'attivazione della fibra e concludere che si aspettasse, piuttosto, di poter ricevere la

tecnologia fibra ad un costo diverso da quello effettivamente fatturato dal gestore. TIM, pertanto, sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2, del Regolamento indennizzi secondo il parametro di euro 2,50 pro die, calcolati dal 28 novembre 2018 (ai sensi del comma 1 art. 13 Regolamento Indennizzi occorre, infatti, fare riferimento alla data di presentazione del reclamo) al 28 dicembre (mancando data certa del passaggio ad altro operatore, si è fatto riferimento al termine finale dei 30 giorni di lavorazione della disdetta) per un numero di giorni pari a 30, per complessivi euro 75,00. Lato mobile, la richiesta di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta, considerato che l'unico reclamo sull'utenza 338XXXX980 risulta consegnato a TIM il 28 novembre, proprio il giorno in cui l'operatore colloca, senza essere smentito dall'istante, il passaggio ad altro operatore. Non rientrano invece nelle fattispecie indennizzabili, nemmeno per analogia, le ulteriori doglianze rappresentate dal mancato invio di verbal order e/o contratti e dal non meglio precisato "mancato subentro da s.n.c. a s.a.s."

Le richieste di cui ai punti b) e c) vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente. In particolare, le richieste di storno di cui al punto b) devono ritenersi accoglibili sulla fatturazione emessa sui periodi successivi all'efficacia delle disdette proposte per ciascuna delle due utenze. Per le considerazioni fatte al punto precedente, in relazione all'utenza mobile 338XXXX980 il recesso si considera efficace dal 28 novembre 2018, mentre all'utenza 0543XX083 dal 28 dicembre 2018. Accolte, inoltre, le richieste di storno sui costi di recesso e sulle rate residue per l'acquisto del modem la mancata produzione dei vocal order dai quali l'operatore fa discendere l'attivazione dell'utenza mobile e la conversione in fibra della linea fissa non ha consentito alcuna verifica sulla legittimità di tali costi. In ragione di tali rilievi vengono accolte parzialmente le richieste di rimborso di cui al punto c). Nello specifico, l'operatore provvederà al rimborso di quanto percepito in eccedenza e facendo riferimento agli importi che fatturava all'istante prima di quella conversione asseritamente avvenuta il 13 febbraio 2018. Per la linea mobile rimborserà l'eccedente i 10,00 euro mensili che l'istante ha dichiarato di corrispondere al precedente operatore. A tali importi l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. La richiesta generica di rimborso spese viene respinta sia che si riferisca alle spese di procedura (per

via della gratuità del presente procedimento) sia che si riferisca a spese più genericamente intese (in tal caso si entra nella sfera del risarcimento del danno, che è di competenza del giudice ordinario).

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 pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

- I. euro 300,00 a norma dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi.
- II. euro 75,00 a norma dell'art. 9, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi.

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta al rimborso, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

- I. per l'utenza fissa 0543XXX83, di quanto percepito in eccedenza e facendo riferimento agli importi che fatturava all'istante prima della conversione del 13 febbraio 2018;
- II. per l'utenza mobile 338XXXX980, di quanto eccedente 10,00 euro mensili su quanto corrisposto dall'istante.

4. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta a stornare la fatturazione emessa sui periodi successivi all'efficacia delle disdette proposte per ciascuna delle due utenze (dal 28 novembre 2018 sulla n. 338XXXX980, dal 28 dicembre 2018 sulla n. 0543XX083), oltre a costi di recesso e rate residue modem.

5. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta infine a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto 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 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, 15/04/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi