

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/591526/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX****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 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 04/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM, di seguito TIM, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 04/03/2023; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 07/02/2023), quanto segue. In data 05/03/2015 inoltrava fax a TIM (allegato) per richiedere la revoca dei seguenti servizi: - Manutenzione accessori; - Noleggio Impianti Speciali. In data 16/09/2015, dopo svariati solleciti telefonici, inoltrava altro fax (allegato) per sollecitare quanto richiesto, ed il rimborso di quanto erroneamente addebitato. In data 18/01/2016, non avendo ancora ricevuto riscontro alle precedenti, sollecitava nuovamente inviando altro fax (allegato). Dopo svariati solleciti telefonici, riceveva due lettere (allegate): - la

prima del 24/04/2016, dove veniva informato che la sua segnalazione era stata presa in carico e di verificare in apposita sezione del sito TIM, ma nulla è mai stato inserito nella sezione indicata; - la seconda del 14/06/2016, con oggetto "risposta a segnalazione per prodotto mai richiesto su telefono 054X/XXX335", nella quale veniva indicato che in seguito a segnalazione pervenuta il 17/05/2016, TIM comunicava che "non erano emersi elementi che consentivano di accogliere la richiesta, in quanto non avanzato reclamo entro la scadenza della seconda fattura...". Tale risposta/affermazione nulla c'entrava con le richieste inoltrate. Nel corso di questi anni, diverse sono state le telefonate al call center TIM per cercare di risolvere la problematica. In novembre 2021, provava ad inserire reclamo in apposita sezione "Assistenza" del sito mytim. Reclamo che, una volta inserito, non risultava comunque visibile. Continuava a contattare il call center TIM per ottenere le risposte richieste. Dopo svariati solleciti, in data 23/02/22, veniva contattato dall'Uff. Reclami TIM (dal n. 187): gli veniva riferito che entro 90 gg. avrebbero dato corso alla sua richiesta di revoca servizi ed al rimborso dei costi addebitati sin dal 2015. Al 05/22 riceveva 3 lettere (allegate) contenenti assegni per un valore totale di euro 702,02. Ciò nonostante, ad oggi, i servizi risultano ancora attivi. Ciò premesso, l'istante richiede: a) la revoca immediata dei servizi oggetto della presente richiesta; b) i seguenti rimborsi/indennizzi: 1) rimborso per nuovi addebiti servizi in richiesta revoca, dal 02/2022 al 01/2023, come segue (ad oggi): - euro 94,56 per manutenzione accessori: euro 7,88 mese x 12 mesi; - euro 7,56 per noleggio impianti speciali: euro 0,63 mese x 12 mesi; 2) indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami: euro 300, poiché, dopo avere finalmente ricevuto riscontro (dopo oltre 7 anni) per il richiesto rimborso di costi per servizi da tempo non più esistenti (manutenzione accessori e noleggio impianti speciali), a tutt'oggi i servizi non risultano ancora essere stati revocati; 3) indennizzo per attivazione servizi accessori non richiesti (ovvero mancata disattivazione degli stessi): euro 6.500 (richiesta avanzata sin dal 03/2015); così come previsto da delibera Agcom 347/18/CONS in materia di indennizzi, son stati considerati euro 2,50 x 3.155 gg (dal 03/2015 al 01/2023), importo poi arrotondato per difetto alla cifra richiesta; 4) rimborso euro 3,90, per addebito in fattura 08/2022 relativo a corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici, poiché da diversi anni non viene più consegnato elenco telefonico; chiede tale servizio venga revocato anche per gli anni a seguire; c) rivisitazione piano tariffario in essere, ad oggi fuori mercato per tipologia di offerta. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 6.906. L'istante ha depositato memoria di replica in data 10/05/2023. L'istante, in pari data, ha altresì depositato ulteriore documentazione ("2022-02-23 - Foto screenshot chiamata dal 187", prot. n. 01XXX47 del 10/05/2023 + "2022-02-23 - Foto screenshot chiamata dal 187 descrizione archivio", prot. n. 01XXX49 del 10/05/2023), di cui, peraltro, non potrà tenersi conto in questa sede, giacché tale specifica fase (memorie di replica) va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva e giammai per inserire ex novo ulteriori elementi probatori. Diversamente opinando, ove l'istante potesse allegare documentazione e/o inserire dettagli nuovi in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all'ingiustificabile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore in cui mentre il primo si avvarrebbe di due momenti di difesa, in occasione del deposito dell'istanza e in sede di replica, il gestore, invece, potrebbe giovare solo della fase del deposito delle memorie difensive (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 32/2020). Per completezza, si rammenta il disposto del comma 2 dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, per cui "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica". Ciò premesso, nella succitata memoria di replica, l'istante evidenzia quanto segue. In relazione alla memoria difensiva di TIM, rileva, nell'esposizione dei fatti, una parziale indicazione di quanto già dettagliato in istanza. Nello specifico, viene confermato: - la richiesta revoca dei servizi manutenzione accessori e noleggio impianti speciali, sin dal 05/03/2015 (fax); - la presenza di riscontri di TIM del 24/04/2016 e 14/06/2016, correttamente indicati come "unici" riscontri ricevuti in risposta da TIM (ma che nulla centrano con la richiesta avanzata), nonostante le diverse richieste inoltrate. Nella memoria viene poi data altresì particolare evidenza a sconosciute variazioni di sistemi informativi in TIM per la gestione dati, nel corso dell'anno 2020, che avrebbero di fatto reso impossibile comprendere (per TIM stessa) le motivazioni della mancata disattivazione dei servizi e quali siano state le attività svolte dal 187 sui reclami e relative lettere di riscontro antecedenti a tale data. Facendo ancora richiamo alla memoria difensiva di TIM, puntualizza che in data 23/02/2022, così come già specificato in istanza, risulta essere stata TIM a contattarlo dal n. 187 (e non il contrario), per informarlo sui rimborsi e sul fatto che sarebbe stato dato corso alla revoca immediata dei servizi. I solleciti per la cessazione dei servizi erano comunque già stati avanzati nei giorni/settimane/mesi ed anni precedenti. A supporto di quanto già asserito, allega n. 2 foto screenshot videate delle chiamate

effettuate/ricevute sul proprio Iphone personale del 23/02/2022, a suo tempo salvate in archivio fotografie. Nonostante questo, è comunque trascorso un ulteriore anno per disattivare i servizi non richiesti. Rileva inoltre che, nell'esposizione dei fatti, è stata omessa l'indicazione degli ulteriori solleciti fax inoltrati a TIM il 16/09/2015 e 18/01/2016 (essendo ante 2020, probabilmente dispersi nella citata variazione dei sistemi informativi TIM), comunque già dettagliati ed allegati in istanza. Non viene, altresì, fatta menzione al punto 2) della richiesta in istanza, ossia del richiesto indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, quantificato in euro 300. Conferma che, dalla fattura di marzo 2023, i servizi "manutenzione" e "noleggio" risultano finalmente non più addebitati. In quella di febbraio 2023, risultano parzialmente addebitati fra le 'offerte e servizi disattivati'. Per ultimo, rileva con disappunto che TIM non ritiene dovuto l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti, in quanto il sottoscritto avrebbe dichiarato di volere detto indennizzo per la mancata disattivazione degli stessi e non perché non ne abbia mai fatto richiesta. Evidenzia al riguardo che, al punto 3) della descrizione dell'istanza avanzata, così come correttamente riportato nella memoria difensiva TIM, è chiaramente indicato: - Indennizzo per attivazione servizi accessori non richiesti (ovvero mancata disattivazione degli stessi). Per quanto ovvio, la locuzione "ovvero" (fra parentesi) in questo specifico contesto è stata utilizzata come rafforzativo della frase precedente "indennizzo per attivazione servizi accessori non richiesti". Si è infatti inteso voler rimarcare il lungo periodo di tempo intercorso fra l'iniziale richiesta di revoca servizi e l'effettiva disattivazione avvenuta solamente negli ultimi giorni (sono trascorsi oltre 8 anni), 'sottolineando' tale periodo come "mancata disattivazione". Ad ogni modo, facendo nuovamente richiamo all'allegato A alla delibera Agcom 347/18/cons, evidenzia che all'art. 13, comma 7, viene indicato quanto segue: "Per la fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Nel caso specifico, ritiene evidente il grave inadempimento decorrente dalla prima richiesta avanzata del 03/2015 sino al 02/2023, ritenendo a prescindere applicabile in via analogica (qualora insinuati dubbi) lo stesso indennizzo. Premesso quanto sopra, mantiene pertanto confermata ed inalterata la richiesta di rimborso avanzata nel citato procedimento.

TIM, con memoria in data 18/04/2023, rileva quanto segue. L'istante lamenta il ritardo con cui TIM avrebbe disattivato i servizi Manutenzione accessori e Noleggio Impianti Speciali, richiesta inoltrata nel marzo 2015 ed espletata solo nel gennaio 2023. Venendo ai fatti, il 05/03/2015 risulta tracciata una richiesta di cessazione noleggio e manutenzione. Il 12/03/2015 TIM emette ordine di variazione per disattivare i servizi di manutenzione e noleggio. Evidenzia che tutte le attività effettuate fino al dicembre 2020 sono state elaborate sul sistema CRM R dismesso per l'appunto in dicembre 2020; questo sistema è stato sostituito dal nuovo sistema CCC; non tutte le informazioni contenute in CRM R sono state "travasate" nello "storico CRM R". Risulta pertanto difficile capire il motivo per il quale l'ordine non abbia effettivamente disattivato i due servizi e quali siano le attività svolte dal 187 sui successivi reclami del cliente, lettere di riscontro comprese. Gli unici riscontri ad oggi in possesso di TIM sono quelli del 24/04/2016 e 14/06/2016 (allegati). Il 23/02/2022 risulta tracciato un contatto telefonico al 187, per sollecitare la cessazione dei servizi di manutenzione e noleggio. TIM predisponendo il rimborso di quanto addebitato da maggio 2015 a febbraio 2022, per complessivi euro 702,02 euro. Al cliente veniva dato riscontro telefonico, il quale confermava di avere incassato tale somma. Il 17/01/2023, TIM emetteva nuovo ordine di cessazione per i servizi di manutenzione e noleggio. I due servizi venivano cessati lo stesso giorno e, come si evince dalle fatture febbraio e marzo 2023 (allegate), non vengono più fatturati. Il costo mensile dei due servizi addebitati da marzo 2015 è di euro 7,88 + euro 0,63, per un costo complessivo di euro 8,51/mese. Sono rimasti attivi dal 2015 al 2023 per un totale di mesi 96. La spesa complessiva addebitata per 96 mesi ammonta ad euro 816,96. TIM ha già emesso rimborsi per un totale di euro 702,02, restano da rimborsare euro 114,94. Non è dovuto l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti. È proprio l'istante a dichiarare di volere detto indennizzo per la mancata disattivazione degli stessi e non perché non ne abbia mai fatto richiesta. In data 20/03/2023, TIM ha revocato il consenso alla consegna dell'elenco telefonico e concorda rimborso di euro 3,90. Per la modifica del profilo commerciale, l'istante si dovrà rivolgere al 187. Tutto ciò premesso, TIM chiede rigettarsi le richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato. La richiesta sub a) non è accoglibile, risultando essere già stata soddisfatta, così come affermato da TIM in memoria ("17.01.2023 – Tim emette nuovo ordine di cessazione per i servizi di manutenzione e noleggio. I due servizi vengono cessati lo stesso giorno e come si evince dalle fatture febbraio e marzo 2023 (docc.4 e 5), non vengono più fatturati.") e poi confermato dall'istante nella memoria di replica ("Nello specifico viene confermato: - la richiesta revoca dei servizi manutenzione Accessori e Noleggio impianti speciali, sin dal 5/3/2015 (fax)."). La richiesta sub b), punto 1), è accoglibile. TIM stesso riconosce in memoria come siano già stati rimborsati euro 702,02 (affermazione confermata dall'istante) e come, sulla base dei calcoli effettuati ed ivi riportati, restino da rimborsare ulteriori euro 114,94, relativi al periodo successivo, fino all'effettiva cessazione dei due servizi. TIM, ove non ancora disposto, provvederà, quindi, al suddetto rimborso, maggiorando tale importo (euro 114,94) degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. La richiesta sub b), punto 2), è accoglibile. E' TIM stessa ad affermare in memoria che "Risulta pertanto difficile capire (...) quali siano le attività svolte dal 187 sui successivi reclami del cliente, lettere di riscontro comprese. Gli unici riscontri ad oggi in possesso di Tim sono quelli del 24.04.2016 e 14.06.2016". Tuttavia, deve qui evidenziarsi come tali riscontri, in considerazione della loro genericità, non risultino riconducibili con certezza al disservizio qui lamentato. Nel primo di essi (del 24/04/2016), allegato dall'istante, veniva infatti riportato solo che la segnalazione era stata presa in carico con invito a verificare, in apposita sezione del sito TIM, la gestione relativa all'utenza in questione (054XXXX335); Nel secondo (del 14/06/2016) invece, anch'esso allegato dall'istante e con oggetto "risposta a segnalazione per prodotto mai richiesto Numero Telefono 054XXXX335", veniva indicato semplicemente che, in seguito a segnalazione pervenuta il 17/05/2016, "non erano emersi elementi che consentivano di accogliere la richiesta, in quanto non avanzato reclamo entro la scadenza della seconda fattura...". In ragione di ciò, ed alla luce della documentazione agli atti, deve dunque ritenersi che "i successivi reclami del cliente", richiamati da TIM in memoria, non abbiano, in effetti, mai ricevuto alcun tempestivo riscontro (di ciò non vi è alcuna prova), il che fonda il diritto dell'istante al riconoscimento, in misura pari ad euro 300 (importo massimo previsto, stante l'impossibilità, in questa sede, per le ragioni sopra riportate, di stabilire con certezza dies a quo e dies ad quem relativamente al suddetto mancato riscontro), dell'indennizzo di cui al comma 1 dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (ai sensi del quale "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."). La richiesta sub b), punto 3), non è accoglibile. L'istante, a mezzo fax in data 05/03/2015, chiede a TIM la revoca dei servizi "Manutenzione Accessori" e "Noleggio impianti speciali", senza contestarne, tuttavia, l'avvenuta attivazione (né risulta agli atti copia di alcun precedente reclamo inoltrato, a tal riguardo, all'operatore). La vicenda in esame riguarda, dunque, non già l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivati. Ebbene, a fronte di fatturazione indebita per tardiva disattivazione di servizi, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. La fattispecie in esame (fatturazione indebita per tardiva disattivazione di servizi) esula, dunque, dall'ambito oggettivo di cui all'art. 9 ("Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti") dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, trovando, come detto, il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi erroneamente addebitati in fattura (richiesta sub b), punto 1), pienamente accolta). La richiesta sub b), punto 4), è accoglibile. TIM stesso riconosce in memoria che "In data 20.03.2023 Tim ha revocato il consenso alla consegna dell'elenco telefonico. Si concorda rimborso di euro 3,90". L'operatore, ove non ancora disposto, sarà dunque tenuto al suddetto rimborso, maggiorando tale importo (euro 3,90) degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. La richiesta sub c) non è accoglibile, non potendo essere trattata in questa sede, non avendo l'adito Corecom alcuna competenza in merito. Si evidenzia, a tal riguardo, che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.". Pertanto, come correttamente rilevato da TIM in memoria, "per la modifica del profilo commerciale, l'istante si dovrà rivolgere al 187".

## DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/03/2023, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a rimborsare all'istante, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i seguenti importi: I. euro 114,94 (centoquattordici/94), erroneamente addebitati per servizi "Manutenzione Accessori" e "Noleggio impianti speciali"; II. euro 3,90 (tre/90), erroneamente addebitati in fattura n. RH0XXXX886, emessa il 16/08/2022, a titolo di "Corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici". 3. TIM XXX è tenuta, inoltre, a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura di complessivi euro 300,00 (trecento/00), maggiorando anche tale importo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. 4. TIM è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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