

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/640030/2023****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 24/10/2023 acquisita con protocollo n. 0XXXXX9 del 24/10/2023

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 XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 24/10/2023; la procedura di conciliazione paritetica si è conclusa negativamente in data 22/09/2023), quanto segue. Riferisce che sono state attivate n. 3 utenze mobili disconosciute: 334XXXX402, 334XXXX403, 334XXXX399, come da documentazione allegata. Rappresenta altresì di non aver mai ricevuto nessun prodotto relativo alle offerte attivate da sconosciuti. In particolare, riferisce di non avere mai ritirato APPLE IPAD nè APPLE IPHONE. E' stato inviato reclamo al quale non è stato fornito riscontro. In data 27/09/2023 è stata sporta denuncia per attivazione di servizi e prodotti non

richiesti e mai ricevuti, probabilmente qualcuno ha utilizzato in modo fraudolento i suoi dati per attivare utenze alle quali associare acquisto di prodotti totalmente sconosciuti dall'istante. Ciò premesso, l'istante richiede: a) annullamento integrale delle fatture emesse in relazione alle predette utenze sconosciute; b) azzeramento rate prodotti e regolarizzazione posizione contabile; c) indennizzo per attivazione di servizi e prodotti non richiesti; d) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/01/2023.

TIM, con memoria in data 07/12/2023, rileva quanto segue. L'istante lamenta l'attivazione da parte di TIM di tre sim mobili (334XXXX403 – 334XXXX402 – 334XXXX399) che disconosce e contesta, sostenendo di non aver mai ricevuto alcun prodotto relativo alle offerte "arbitrariamente attivate" ed in particolare contesta di aver ritirato i terminali, quali n. 1 Apple Ipad 8th 32GB e n. 2 Apple Iphone13 pro max 128GB apple ipad e apple i-phone. Chiede lo storno integrale dell'insoluto maturato per quelle tre linee. Premesso che il contratto mobile di cui si discute è il contratto n. 888XXXXXX031 sottoscritto in data 09/12/2021, allo stato cessato per morosità (allegata schermata di sistema), precisa che, all'esito delle verifiche svolte, è stata appurata la regolarità del contratto e la conformità delle offerte relative a linee e prodotti attivati, prodotti che risultano essere stati recapitati al destinatario, come si evince dalla bolla di consegna merce con tanto di firma di ricevuta del 17/01/2022 (allegata copia bolla di consegna). Ora, pur volendo per mera accademia ritenere che il contratto sia stato attivato arbitrariamente da TIM, la prima contestazione e/o reclamo dell'istante risale al 03/01/2023 (inviato dall'associazione dei consumatori), quando invece la sottoscrizione e conseguente attivazione del contratto è del dicembre 2021. Per ben due anni l'istante è rimasto inerte, salvo oggi disconoscere il contratto (la denuncia risale addirittura al 27/09/2023) e pretendere lo storno di quanto addebitato a tal titolo. Al riguardo, rileva che le Condizioni generali di contratto prevedono che i reclami in merito agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura stessa. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente. Richiama, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: "la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Va menzionata, inoltre, la delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture". Si riafferma, quindi, che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. La domanda di storno dell'insoluto, pari ad euro 4.158,53 (allegato prospetto contabile), alla luce di quanto detto, andrà quindi rigettata. Qualora, poi, la contestazione avversaria dovesse intendersi come disconoscimento del contratto, stante agli atti la denuncia sporta dall'istante in data 27/09/2023, l'adito Corecom sarebbe incompetente a decidere, trattandosi di materia devoluta all'Autorità Giudiziaria, e dovrebbe in ogni caso dichiarare l'inammissibilità/improcedibilità della domanda. Tutto ciò premesso, TIM, previa conferma del proprio operato, chiede il rigetto integrale delle domande avversarie.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. In primo luogo, occorre osservare come la denuncia sporta dall'istante presso la Legione Carabinieri "Emilia-Romagna" Stazione di XXX (XXX) in data 27/09/2023 (e, dunque, precedentemente all'instaurazione del presente GU14, avvenuta il 24/10/2023) verta su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine dell'Autorità e di questo Corecom. Per questo motivo, le richieste dell'istante di cui ai punti a), b) e c), in quanto strettamente connesse all'esistenza – o meno – del vincolo contrattuale, non possono essere oggetto di decisione in questa sede. Risulta, invece, accoglibile la richiesta di cui al punto d). Risulta agli atti reclamo inoltrato dall'istante (per il tramite di Federconsumatori XXX) a TIM in data 03/01/2023, del seguente tenore: "Il nostro associato riferisce che sono state attivate n. 3 utenze mobili sconosciute: 334XXXX402; 334XXXX403; 334XXXX399, come da documentazione allegata. Il nostro associato rappresenta altresì di non aver mai ricevuto nessun prodotto relativo alle offerte

attivate da sconosciuti. In particolare il Sig. XXXXX riferisce di non aver mai ritirato APPLE IPAD ne APPLE IPHONE.

Con la presente siamo pertanto a chiedere l'annullamento integrale delle fatture emesse in relazione alle predette utenze disconosciute dall'utente. Cordiali saluti". A tale reclamo, TIM non risulta agli atti avere fornito alcun riscontro; sarà pertanto tenuta a corrispondere all'istante il relativo indennizzo. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 18/02/2023 (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 22/09/2023 (data di conclusione, con esito negativo, della procedura di conciliazione paritetica). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 217), l'istante ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

#### DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 24/10/2023, 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 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, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. TIM XXX è tenuta, inoltre, 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. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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