



DELIBERA N. 16

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/352754/2020)**

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 14/11/2022;

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 modificata 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 l'istanza di [REDACTED] del 13/11/2020 acquisita con protocollo n. [REDACTED] del 13/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La posizione dell'istante. La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: "SERVIZI NON RICHIESTI. In data 7.5.20 ho contattato il 187 al fine di cambiare piano tariffario. Mi è stata proposta l'attivazione del servizio Tim Super Full al costo di € 29,90 tutto compreso. Subito dopo ricevevo la mail riepilogativa dell'offerta nella quale leggo dei servizi che non erano stati concordati, tra i quali: Opzione Voce al costo di € 5 dopo il primo mese e Mondo Disney+ al costo di € 3 dopo 3 mesi. Subito dopo la mail ho provveduto ad effettuare la disdetta dei suddetti



servizi esercitando il diritto di ripensamento a mezzo pec (in allegato: “recesso attivazione offerta tim super full 0865900124”). Tim ha ignorato tale richiesta e in data 14.5.20 mi ha inviato 3 email (in allegato) con le quali avvisava la cliente dell'attivazione dei servizi Tim Mondo Disney, Nuova Tim Super Mega e Tim Super. Lo stesso giorno ho provveduto a chiedere a Tim la disattivazione dei servizi con pec (in allegato: “Attivazione servizi non richiesti 0865900124”). Tim ha ignorato anche questa comunicazione e ha cominciato a fatturare i servizi non concordati. Il 12.7.20 ho contestato con l'ennesima pec (in allegato: “Contestazione fattura per attivazione servizi non richiesti 0865900124”) la prima fattura con i servizi non richiesti (n. RP01119671) e contestualmente ho comunicato che non avrei pagato ulteriori fatture finché non fosse stata risolta la posizione amministrativa. STORNO FATTURE E RESTITUZIONE INDENNIZZO VERBALE UG/288515/2020 DEL 23.7.20. Ad oggi risultano non pagate tutte le fatture contenenti i servizi non richiesti relative al periodo che va da giugno ad ottobre per un totale di € 233,69. In sede di conciliazione Tim ha comunicato che una parte dell'insoluto (che ammonta a circa € 118) è stata coperta con la somma che la compagnia ha concordato con il verbale UG/288515/2020 del 23.7.20. Dunque quella somma verosimilmente non verrà erogata a mezzo bonifico poiché è andata a coprire una parte dell'insoluto. Poiché l'insoluto non è addebitabile a me, quella somma deve essere restituita in esecuzione del verbale citato. SOSPENSIONE AMMINISTRATIVA DEI SERVIZI In data 7.10.20 la Tim ha sospeso i servizi di internet e voce. È stato necessario ricorrere al Corecom con GU5 (GU%/336581/2020) per far riattivare i servizi in data 13.10.20 per un totale di 7 giorni di disservizio. ACCETTAZIONE DELL'ABBONAMENTO In udienza la conciliatrice di Tim ha riferito che non è possibile ripristinare l'abbonamento precedente e che il servizio Mondo Disney sarebbe stato disattivato. Per tale ragione intendo mantenere l'abbonamento Nuova Tim Super Mega a partire dall'1.11.20 e ricomincerò a pagare le fatture. Richiesta: Indennizzo di € 850,00 per l'attivazione del servizio non richiesto Nuova Tim Super Mega dal 14.5.20 al 31.10.20 (totale 170 giorni). – Indennizzo di € 457,50 per l'attivazione del servizio non richiesto Tim Mondo Disney dal 14.5.20 al 31.10.20. Tale indennizzo è destinato ad essere modificato poiché il servizio non è stato ancora disattivato. – Indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 12.7.20 – Storno delle fatture relative al periodo giugno/ottobre 2020 contenenti i servizi non richiesti. Qualora una parte dello storno sia stata coperta con le somme dovute per il verbale del 23.7.20 UG/288515/2020, tale somma (ad oggi € 118) deve essere restituita ed inserita nell'indennizzo. – Indennizzo di € 105,00 per la sospensione amministrativa della linea voce ed internet dal 7.10.20 al 13.10.20.”

2. La posizione dell'operatore

La posizione dell'operatore. Nelle controdeduzioni del 08/01/21 l'operatore rileva “MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO” argomentando sulla “1) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie” e sulla “2) Applicazione da parte di TIM delle condizioni contrattuali regolarmente approvate dall'istante. Infondatezza delle doglianze avversarie in punto di storno. Insussistenza di



fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi". Seppur contestando in toto l'assunto dell'istante non deposita alcun documento.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa è opportuno precisare che le decisioni del Comitato si basano sulle richieste e sulla documentazione prodotta dalle parti a fondamento delle proprie istanze e conclusioni. Se è vero che le domande formulate possono essere meglio chiarite in corso di istruttoria con il deposito di memorie e controdeduzioni, è altresì vero che tale attività non può essere intesa a modificare o integrare un petitum radicato nell'istanza di definizione e obbligatoriamente corrispondente a quanto richiesto in fase conciliativa. Sulla base, quindi, della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, valutate le richieste espresse dall'utente nell'istanza introduttiva e i chiarimenti ad esse riferite nelle memorie, nonché la posizione assunta dall'operatore, si ritiene che la domanda possa essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. 1) "indennizzo di € 850,00 per l'attivazione del servizio non richiesto Nuova Tim Super Mega dal 14.5.20 al 31.10.20" (riportato nelle conclusioni rassegnate nelle memorie del 07/12/2020 come "indennizzo di € 855,00 per l'attivazione del servizio non richiesto Nuova Super Tim"). Tale pretesa non può trovare accoglimento. La richiesta di indennizzo esula dall'ambito oggettivo di cui all'art. 9 del Regolamento sugli indennizzi non trattandosi di attivazione di servizi non richiesti di cui alla definizione di "servizi di comunicazione elettronica", (articolo 1, lett. l) del Regolamento sugli indennizzi, giacché essi sono da ritenersi quei servizi base che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazioni elettroniche. Risulta che la stessa utente, nella pec del 07/05/2020, affermando che "Quest'oggi, 7.5.20 ho contattato il 187 al fine di cambiare piano tariffario. Mi è stata proposta l'attivazione del servizio Tim Super Full al costo di € 29,90 tutto compreso", abbia espresso la chiara volontà di mantenere i servizi base (dati e voce) e di modificare solo il piano tariffario la cui difformità (affermazione contestata da Tim), rispetto a quello presuntivamente concordato, non viene in ogni caso provata. La tardiva accettazione fatta decorrere dal 01/11/2020, nonostante la manifesta intenzione di migrazione ad altro operatore (preannunciata nella pec del 07/05/2020, ma mai avvenuta), non può essere considerata elemento utile al fine del riconoscimento dell'indennizzo stante l'evidente carenza di qualsiasi pregiudizio a danno dell'utente giacché, dall'esame delle fatture depositate dalla stessa, non si rinviene alcun costo diverso dei servizi base rispetto a quanto l'utente dichiara di aver concordato in € 29,90. Sostanzialmente l'utente ha usufruito senza soluzione di continuità dei servizi base, messi a disposizione sul numero 0865900124, circostanza questa mai negata. Seguendo l'orientamento costante si ritiene che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere le domande dalla medesima formulate. Non essendo stata fornita alcuna prova, il servizio è in tutta evidenza da ricomprendersi nell'offerta di € 29,90, importo che l'utente non ha mai contestato. Tenuto altresì conto del principio generale stabilito dall'art.1227 c.c., le fatture emesse dal gestore dovranno essere stornate (essendo



stato ammesso dall'utente il mancato pagamento) degli importi addebitati a titolo di "Offerte TV – Mondo Disney +", unico servizio da riconoscersi come non richiesto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. 2) "indennizzo di € 457,50 per l'attivazione del servizio non richiesto Tim Mondo Disney dal 14.5.20 al 31.10.20", (riportato nelle conclusioni rassegnate nelle memorie del 07/12/2020 come "indennizzo di € 455,00 per l'attivazione del servizio non richiesto Tim Mondo Disney") La domanda può essere accolta in questi termini. L'utente ha contestato l'attivazione del servizio accessorio non richiesto con la pec del 07/05/2020. Il termine iniziale per il calcolo dell'indennizzo non può però essere ritenuto quest'ultimo in quanto il servizio non risulta attivato alla citata data, per cui bisogna far riferimento alle fatture depositate dalle quali si evince che l'offerta ha avuto inizio il 12/05/2020. Il termine finale, invece, può calcolarsi al 11/11/2020, come da affermazione dell'utente non contestata dall'operatore. Ai sensi dell'art.9, allegato A alla delibera n. 347/18/CONS., la somma dovuta a titolo di indennizzo è, pertanto, pari a € 457,50 (€ 2,50x 183 gg.). 3) "indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 12.7.20", (riportato nelle conclusioni rassegnate nelle memorie del 07/12/2020 come "indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 12.7.20 riguardante la contestazione della prima fattura contenente i servizi non richiesti") Valutato che agli atti dell'istanza di conciliazione esiste il reclamo del 12/07/2020 di cui si lamenta la mancata risposta e che la domanda proposta in questa sede era già stata formulata in fase conciliativa, si ritiene che la richiesta di indennizzo sia legittima. La misura dello stesso, tenuto conto del termine di 30 giorni –decorrenti dalla ricezione del reclamo– entro il quale la Tim si impegna a rispondere, deve essere calcolata a far data dal 12/08/2020. Il primo contatto utile con l'operatore, da considerarsi come termine finale, è da considerarsi l'udienza di conciliazione avvenuta il 12/11/2020, per cui i giorni da porre a base del calcolo sono complessivamente 92. Ai sensi dell'art.12, co.1, dell'allegato A della delibera 347/18/CONS, tenuto conto che l'indennizzo giornaliero è di € 2,50, l'importo da indennizzare è pari a € 230,00 (gg.92 * 2,50 €). 4) "Storno delle fatture relative al periodo giugno/ottobre 2020 contenenti i servizi non richiesti. Qualora una parte dello storno sia stata coperta con le somme dovute per il verbale del 23.7.20 UG/288515/2020, tale somma (ad oggi € 118) deve essere restituita ed inserita nell'indennizzo." (riportato nelle conclusioni rassegnate nelle memorie del 07/12/2020 come "ricalcolo o storno delle fatture n. RP01119671 di € 68,77, n. RP01206096 di € 38,80, n. RP01458356 di € 42,52, n. RP01591073 di €41,80, e n. RP01840197 di € 41,80. rimborso di € 135,00 per aver indebitamente trattenuto le somme previste a titolo di indennizzo nel verbale UG/288515/2020.") Per quanto riguarda la prima parte della richiesta si è già precedentemente illustrato che nella fattispecie, non sussistendo servizi base non richiesti, lo storno delle fatture allegate viene limitato ai soli importi relativi al servizio accessorio Disney+, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. Alcun provvedimento di annullamento o di ulteriore storno somme può essere adottato in quanto l'operatore ha fatturato l'importo che l'utente dichiara di aver concordato. È inammissibile, invece, la domanda di restituzione o di qualsiasi altra valutazione sul verbale UG/288515/2020 del 23/07/2020 giacché la stessa presuppone un accertamento sull'esito e sul corretto o meno rispetto di un verbale di una conciliazione



(circostanza comunque non documentata), e della connessa normativa, che non ha alcuna correlazione con il procedimento conciliativo propedeutico alla presente procedura di definizione. In ogni caso si ricorda che lo stesso è da considerarsi titolo esecutivo ai sensi dell'art. 12, comma 2, delibera 173/07/CONS. 5) "Indennizzo di € 105,00 per la sospensione amministrativa della linea voce ed internet dal 7.10.20 al 13.10.20" .” (riportato nelle conclusioni rassegnate nelle memorie del 07/12/2020 come “indennizzo di € 105,00 per la sospensione amministrativa non dovuta dei servizi internet e voce”) La richiesta non può trovare accoglimento. La sospensione amministrativa denunciata dall'utente non dà luogo automatico al riconoscimento dell'indennizzo. La pretesa di ristoro deve essere, infatti, portata a conoscenza dell'operatore e, solo nel caso la stessa non venga accolta, è ammissibile adire l'Autorità proponendo l'iter conciliativo. Agli atti della presente procedura non è stata depositato alcun documento che testimoni l'invio di un reclamo formale con richiesta di indennizzo che, si ribadisce, è da considerarsi atto propedeutico al suddetto iter procedurale. Quanto fin qui trattato riguarda le richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione, alle quali il medesimo ha aggiunto, nelle memorie del 07/10/2020, queste ultime due. 6) “indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 7.5.20 e 14.5.20 riguardanti la contestazione dei servizi non richiesti” Tale richiesta di indennizzo non risulta essere stata proposta in fase di conciliazione, per cui dovendosi considerare quale nuova domanda è da ritenersi inammissibile. La domanda sarebbe in ogni caso non indennizzabile tenuto conto del disposto di cui all'art.12 co.2 delibera A alla delibera n. 347/18/CONS. che non prevede ristori per reclami riferibili al medesimo disservizio. 7) “rimborso spese per la procedura di definizione” Secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo tenuto dalle parti in sede di conciliazione e di definizione, oltre che dell'accoglimento parziale dell'istanza, nonché dell'assistenza qualificata prestata all'utente, a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS., si liquida a titolo di rimborso la somma complessiva di € 100,00. Poiché le somme riconosciute da questa Comitato devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Comitato accoglie parzialmente l'istanza dell'utente ██████████ nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare gli importi fatturati a titolo del servizio non richiesto Tim Mondo Disney, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione



della situazione contabile ed amministrativa, riferiti al periodo successivo alla data di conclusione del rapporto contrattuale.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante la modalità indicata nella istanza, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. € 457,50 quale indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto Tim Mondo Disney;
- II. € 230,00 per la mancata risposta al reclamo del 12.7.20Tim S.p.A.;
- III. € 100,00 quale rimborso per le spese di procedura.

4. 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.

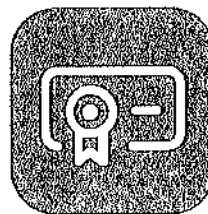
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Campobasso, 14/11/2022

IL PRESIDENTE



Fabio Talucci
15.11.2022
08:51:18
GMT+00:00