



DELIBERA N. 05/2024

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/607111/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/03/2024;

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*” e ss.mm.

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 11/05/2023 acquisita con protocollo n. 0127267 del 11/05/2023;

RELATRICE DEL COMITATO: Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, sig.ra [REDACTED], per il tramite del delegato sig. [REDACTED], cliente Tim sin dal 1990 con numero di telefono [REDACTED] lamenta l’attivazione non richiesta dei servizi Tim Vision con Disney+, oltre l’addebito dei costi del Decoder Tim Vision Box. Lamenta inoltre di non aver mai ricevuto il decoder Tim Vision e, alla luce di quanto più dettagliatamente descritto negli atti depositati e in particolare nel formulario GU14 depositato in data 11/05/2023, nonché nella pec di reclamo del 01/03/2023, chiede

indennizzo per attivazione profili tariffari non richiesti: Disney+ dal 20/10/2021 al 31/12/2021 e Tim Vision dal 20/10/2021 alla data odierna. L'istate inoltre contesta la fattura n. RT [REDACTED] 80 con scadenza 13/02/2023 chiedendo il ricalcolo delle voci contestate, ovvero l'illegittimo addebito del costo di Tim Vision Box del 24/10/2022 di euro 69,00. Lamenta e contesta inoltre l'addebito dei costi in fattura per il noleggio del telefono fino al 13/12/2021 adducendo che l'istante ha utilizzato un apparecchio di sua esclusiva proprietà, - nonché l'addebito in fattura dei canoni per la consegna degli elenchi telefonici adducendo di non averli mai ricevuti da almeno 10 anni. Chiede infine indennizzo per mancata risposta al reclamo pec del 01/03/2023 e storno di ogni altro eventuale insoluto. Nelle more della Procedura innanzi al Corecom Campania è stato inoltre presentato dall'istante GU5/615036/2023 per la richiesta di riattivazione dei servizi sospesi al numero telefonico [REDACTED] in data 13/6/2023. Telecom comunica che è presente uno scoperto di euro 130,23 relativo alle fatture di gennaio e di aprile 2023, risulta sollecito il 26/04 e linea sospesa il 13/06. Conferma che la linea è stata riattivata il 19/06/2023. L'istante chiede quindi indennizzo per interruzione illegittima dei servizi voce e dati.

2. La posizione dell'operatore



TIM Spa evidenzia la genericità dell'istanza in quanto priva di elementi precisi e dettagliati, sottolineando la produzione di una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In particolare, Tim rileva che: La voce di costo noleggio apparecchio telefonico nelle fatture del cliente c'è sempre stata come si può vedere andando indietro sulla prima fattura disponibile nei sistemi di dicembre 2013, il noleggio si riferisce ad apparecchio telefonico ricevuto dalla cliente diversi anni fa. Il noleggio risulta cessato il 13 dicembre 2021, pertanto l'ultimo addebito del Noleggio è presente sul conto di gennaio 2022. In merito a tale doglianza nessun reclamo è stato inviato a TIM Spa. Precisa che in data 20/10/2021 sarebbe avvenuta la conversione da ADSL a Fibra e contestualmente sarebbero stati attivati i servizi Tv Tim Vision con Disney+ con addebito di 9,99 euro al mese e Decoder in comodato d'uso gratuito. Rileva che a seguito di reclami telefonici del cliente pervenuti in data 14/12/2021 e poi in data 23/12/2021 circa l'attivazione di Mondo Disney, la segnalazione è stata gestita e si è proceduto al rimborso di euro 28,85 a copertura degli addebiti effettuati sui conti novembre e dicembre 2021 e poi all'ulteriore rimborso di euro 25,00 per un totale complessivo di euro 43,85 accreditati sulla fattura di febbraio 2022. Precisa l'operatore inoltre che, dopo la cessazione del servizio Tim Vision, sul conto di gennaio 2023 viene addebitato il costo del decoder di 69,00 euro in quanto non risulterebbe restituito dopo la cessazione. Chiede altresì il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto l'unico reclamo scritto, pervenuto in data 1° marzo 2023 è stato riscontrato, mentre tutti gli altri reclami telefonici sono stati gestiti previo i rimborsi accreditati nelle fatture. In merito al noleggio apparecchi che risulta cessato a dicembre 2021, il cliente non ha mai reclamato prima del ricorso al Corecom. Infine, per gli addebiti riferiti alle spese di consegna elenco si riscontra che non sono presenti reclami ed inoltre è presente consenso alla consegna degli elenchi del 14.02.2020 mai revocato.

3. Motivazione della decisione



Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento nei limiti e con le motivazioni che seguono. In merito alla richiesta di indennizzo per attivazione servizi non richiesti va fatta una precisazione: risulta ampiamente dimostrato che i servizi Tim Vision e Disney+ sono stati attivati senza il consenso e/o una richiesta da parte dell'istante. Anche la conversione della linea internet da ADSL a Fibra non è stata mai autorizzata e/o richiesta dal cliente, e, difatti non è mai nemmeno avvenuta, come si evince dalle bollette emesse. Sul punto, infatti, manca qualsiasi documentazione comprovante la volontà della sig.ra [REDACTED] di attivare i predetti servizi. Risulta inoltre pacifico e ammesso stesso dall'operatore che TIM, a seguito dei reclami telefonici di dicembre 2021, ha tempestivamente disattivato il servizio Disney+ e rimborsato i relativi costi. Si rigetta pertanto la richiesta di indennizzo per attivazione servizi non richiesti relativamente all'abbonamento Disney+ in quanto gestita a suo tempo, tenuto conto che non risulta agli atti alcun reclamo specifico. Si accoglie invece la richiesta dell'istante circa il pagamento della somma di euro 2,50 al giorno quale indennizzo per attivazione servizi non richiesti previsto dall'art 9 All. A – Delibera n. 347/18/Cons relativamente a TIM VISION dal 20/10/2021 (giorno di attivazione servizio come si evince dalla fattura RT [REDACTED] 98 conto novembre 2021) fino al 24/10/2022 (data disattivazione del servizio Tv) da calcolarsi per un totale di 369 giorni e quindi un indennizzo pari ad euro 922,50. Ne consegue che anche il costo di euro 69,00 relativo al decoder TIM BOX di cui alla fattura n. RT [REDACTED] 80 del 22/1/2023 con scadenza 13/02/2023, non è certamente dovuto e pertanto dovrà essere stornato. Sul punto si precisa che l'istante dichiara di non aver mai ricevuto il Decoder Timvision Box, ed in effetti manca agli atti qualsiasi documentazione comprovante l'avvenuta consegna ed installazione da parte di Tim del predetto apparecchio. Si accoglie anche la richiesta di indennizzo di euro 7,50 al giorno per ciascun servizio accessorio quale indennizzo per sospensione del servizio previsto dall'art 5 All. A – Delibera n. 347/18/Cons relativamente alla illegittima interruzione dei servizi voce e dati dell'utenza [REDACTED] dal giorno 13/06/2023 al 19/06/2023 (giorno riattivazione) per un totale di giorni sette per i servizi voce ed internet e quindi per un totale di euro 105,00. L'utenza oggetto di istanza di definizione 607111/2023 veniva indebitamente sospesa, senza alcun preavviso, in data 13/06/2023, per il mancato pagamento di una singola fattura oggetto di contestazione innanzi a codesta autorità. Si veda istanza correlata GU5/615036/2023 per la richiesta di riattivazione dei servizi sospesi al numero telefonico [REDACTED] in data 13/6/2023. Si rigettano invece le richieste di rimborso dell'addebito dei costi in fattura per il noleggio del telefono e dell'addebito in fattura dei canoni per la consegna degli elenchi telefonici in quanto prive di documentazione inerente a tali importi e inoltre manca qualsivoglia richiesta e/o reclamo inviato all'operatore. Si rigetta inoltre la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato in quanto l'operatore ha fornito prova di aver risposto e gestito i reclami, offrendo anche dei rimborsi presenti sulle fatture depositate agli atti;



DELIBERA

Articolo 1

1. 1. TIM S.p.A. è tenuta ad indennizzare l'istante della somma di euro 922,50 (novecentoventidue,50), quale indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti previsto dall'art 9 All. A – Delibera n. 347/18/Cons relativamente a TIM VISION dal 20/10/2021 (giorno di attivazione servizio come si evince dalla fattura RT [REDACTED] 8 conto Novembre 2021) fino al 24/10/2022 (data disattivazione del servizio Tv) ovvero di euro 2,50 al giorno da calcolarsi per un totale n. di 369 giorni. 2. TIM S.p.A. è tenuta, quindi, a stornare il costo di euro 69,00 (sessantanove,00), relativo al decoder TIM BOX di cui alla fattura n. RT [REDACTED] 30 del 22/1/2023 con scadenza 13/02/2023, provvedendo alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché provvedere al ritiro delle pratiche di recupero crediti a propria cura e spese. 3. TIM S.p.A. è tenuta, inoltre, ad indennizzare l'istante della somma di euro 105,00 (centocinque,00), quale indennizzo per sospensione del servizio previsto dall'art 5 All. A – Delibera n. 347/18/Cons. relativamente alla illegittima interruzione dei due servizi voce e dati dell'utenza [REDACTED] dal giorno 13/06/2023 al 19/06/2023 (giorno riattivazione), ovvero di euro 7,50 al giorno per ciascun servizio accessorio da calcolarsi per un totale di n. 07 giorni.

2. 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.

3. 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio