



DETERMINA Fascicolo n. GU14/651191/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Kena mobile)

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 l’istanza della società XXX, del 15/12/2023 acquisita con protocollo n. 0322317 del 15/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante XXX, titolare della ONLUS “XXX” ha sottoscritto in data 31 maggio 2023 contratto con voucher tipo A e offerta commerciale PREMIUM BUSINESS VOUCHER XDSL al prezzo di euro 10 mensili per i primi 12 mesi, per la fornitura di servizio voce e connettività su portante in fibra misto rame (FTTC). Ritiene che le fatture non sono mai pervenute all’istante in alcuna forma, e che nulla in proposito alla modalità di fatturazione era specificato e/o flaggato sulla proposta contrattuale, e che il mancato recapito delle prime tre fatture ha generato una morosità che a ottobre risultava pari a oltre 170 euro e che con la quarta fattura in scadenza a novembre, anch’essa non pervenuta, doveva intendersi vicino ai 200 euro. Conseguentemente a tale debito, a suo dire, senza alcuna forma di avviso scritto o orale, i servizi voce e dati sul numero XXX sono stati sospesi e limitati alla sola ricezione delle chiamate nel periodo dal 20 ottobre al 5 dicembre 2023. Sostiene che il comportamento di TIM è censurabile in quanto oltre all’assenza di avviso della morosità, dovuto ai sensi delle CGA, il cliente dovrebbe sopportare l’addebito di importi e servizi che NON SONO QUELLI CONCORDATI. Nel duplicato delle fatture è infatti rilevabile come l’offerta non sia la PREMIUM BUSINESS VOUCHER XDSL sottoscritta al prezzo di 10 euro, bensì l’arcaica TIM TUTTO offerta non più vendibile da diversi anni e oltremodo costosa (49,90 euro al mese più IVA 22%) oltre che corredata di opzioni anch’esse costose e antiquate (opzione FAST 200 a 10 euro più IVA 22% al mese). In udienza di conciliazione TIM ha provato a capovolgere integralmente l’accaduto, sostenendo di aver attivato l’offerta corretta, di avvisato l’utente dei mancati pagamenti (addirittura con una raccomandata e

relativa ricevuta di ritorno) e della sospensione dei servizi intervenuta tra il 20 ottobre ed il 5 dicembre 2023, e rovesciando sul cliente ogni responsabilità. Addirittura, l'operatore – a detta del proprio rappresentante – avrebbe cessato la linea XXX, ripristinandola solo conseguentemente al GU5. Sempre in sede di udienza di conciliazione, ed in particolare durante la proposta transattiva formulata da controparte, abbiamo appreso che sulla fattura appena scaduta, e non pervenuta come tutte le precedenti, TIM avrebbe addirittura addebitato il servizio SafeWeb di importo pari ad euro 5 mensili. Tale servizio accessorio NON figura in alcun modo sul contratto firmato digitalmente dalla cliente; pertanto, È DA RITENERSI MAI RICHIESTO NÉ ACCETTATO. LA CLIENTE PAGA 3,90 EURO OLTRE IVA A FATTURA, PER VEDERSI CONSEGNARE – ALLE CADENZE PRESTABILITE - LE FATTURE IN FORMATO CARTACEO E PER POTERLE PAGARE CON IL BOLLETTINO a mezzo C/C, CBILL, PagoPA ecc, NON PER DOVERLE RINCORRERE SUL PROPRIO CASSETTO FISCALE (dove l'accesso è occasionale ed il pagamento è ingestibile) o SULL'AREA CLIENTI che richiede una cervellotica registrazione e notevole perdita di tempo. Rileva che per poter addebitare la notevole somma di euro 4,87 l'operatore è TENUTO ad accertarsi che la fattura arrivi al cliente.

L'operatore rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la linea telefonica in oggetto risulta attivata in data 08.06.2023 a seguito di sottoscrizione contratto del 30.05.2023. Il canone pagato dal cliente è di € 14,90 mese (prima fattura utile 8TXXX40 del 10/8/23), e non avendo attivato la domiciliazione bancaria non ha usufruito dell'ulteriore sconto di € 5,00. (cf. fatture debitamente allegate). fa presente che sull'utenza è presente uno scoperto pari ad € 231,15, a causa del quale l'utenza è stata sottoposta in data 19.10.2023 a sospensione amministrativa e riattivata, nonostante il perdurare della morosità, in data 30.11.2023. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento, allegati. Rileva che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito ai disservizi de quo.

MOTIVAZIONE : Sulla base dell'istruttoria svolta e degli atti acquisiti, risulta che le richieste sono da ritenersi infondate. Nel dettaglio, venendo alla prima richiesta, per l'attivazione del profilo tariffario TIM Tutto, diverso da quello sottoscritto Premium Business Voucher XDSL e, quindi, non richiesto, si deve rilevare che dalle fatture allegate da Tim il prezzo sottoscritto – relativo all'offerta PREMIUM BUSINESS VOUCHER XDSL – è proprio pari ad euro 14,90, oltre IVA ed oltre le spese di produzione e la spedizione della fattura pari ad euro 3,90, oltre IVA. Pertanto, nessun indennizzo è dovuto avendo l'operatore richiesto le somme come da contratto sottoscritto, al di là del nomen utilizzato, ovvero se il profilo si chiamasse Tim Tutto ovvero offerta PREMIUM BUSINESS VOUCHER XDSL. Pertanto, le somme indicate in fattura sono tutte corrette e corrispondenti a quanto richiesto dallo stesso utente, nella memoria di replica (pagina 8). Per la seconda richiesta di attivazione del servizio accessorio TIM Safe Web, a detta dell'utente, mai sottoscritto, e, quindi, non richiesto, tale richiesta va respinta ed è inammissibile, in quanto non oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, relativamente alle richieste formulate dall'istante volte alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, viene in rilievo la mancata rispondenza delle richieste avanzate nel primo e nel secondo grado del tentativo di conciliazione, in quanto da verifica effettuata, le stesse richieste, solo per questo aspetto, non sono giudicate coincidenti. Per la sospensione indebita dei servizi voce e dati dal 19/10/23 e sino al 05/12/2023, la Tim ha dato prova della perdurante morosità dell'utente con raccomandata del 28.8.2023 e 16.11.2023. Dagli atti risulta che di tale stato di morosità ne era ben consapevole anche l'utente (cf. note allegate al formulario). Infine, le richieste dell'istante volte ad ottenere l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non possono essere accolte, in quanto le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato. Si richiama l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, con il quale si esclude il riconoscimento di indennizzi, se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Pertanto, nessun indennizzo potrà essere corrisposto se ed in quanto alcun reclamo scritto è stato fornito e provato da parte dell'utente. Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi, rende la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile. Di converso, deve evidenziarsi come l'operatore abbia invece fornito, in memoria, tutti i chiarimenti del caso rispetto a quanto occorso e abbia, altresì, prodotto pertinente ed esauriente documentazione. La rappresentazione dei fatti fornita dall'operatore, supportata dalla

documentazione a tal fine prodotta, resta dunque confermata. Si ribadisce, pertanto, l'impossibilità di accogliere la richiesta avanzata. Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato in tutto l'arco temporale interessato dell'inconveniente riscontrato dall'istante, se non in data 27.11.2023 con la presentazione dell'istanza di conciliazione. Le dichiarazioni dell'utente sul punto non sono sufficienti a far ritenere accertata l'esistenza di un "reclamo": dalla documentazione prodotta in atti non risulta alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa comprovare l'esistenza di un reclamo in merito al disservizio lamentato. Si ribadisce quanto già esposto relativamente alla posizione più volte espressa dall'Autorità Garante sulla funzione del reclamo di mettere il gestore nella condizione di aver contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso in esame non risulta che l'utente abbia assolto il suddetto onere informativo nei confronti dell'operatore per nessuna delle tre richieste avanzate nel formulario. In definitiva per la richiesta degli indennizzi, si rammenta che ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom n° 347/18/CONS "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In ragione della suddetta norma regolamentare, per acquisire l'elemento necessario ai fini della corresponsione degli indennizzi richiesti, l'istante non ha depositato alcunché. Pertanto, le richieste di indennizzo riferite al caso di specie sarebbero state indennizzate solo laddove l'istante avesse dimostrato di aver trasmesso un reclamo facendo riferimento ad ogni disservizio lamentato. Invece l'utente non ha provato nulla. Peraltro, si rammenta che il consolidato orientamento dell'Autorità è dell'avviso che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (ex multis, 130/12/CIR; 22/16/CIR; 48/18/CIR; 111/18/DTC; 180/18/CIR; 133/18/DTC). Alla luce delle suesposte osservazioni le richieste relative al riconoscimento degli indennizzi non possono in nessun modo essere accolte atteso che le stesse non sono suffragate da alcuna allegazione, agli atti, di copia dei reclami inoltrati all'operatore convenuto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi. In tal caso di rigetto, il valore del decusum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 15/12/2023, per i motivi di cui in premessa. 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
ALFREDO AURILIO