



DETERMINA Fascicolo n. GU14/699984/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, 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 dell’utente XXX, del 03/09/2024 acquisita con protocollo n. 0229128 del 03/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: L’istante è titolare di un’utenza con l’operatore telefonico Telecom Italia Spa. Sulla linea dell’istante veniva attivato il servizio TIM VISION mai richiesto, né tantomeno usufruito dallo stesso, all’interno delle numerose fatture emesse nel tempo dallo stesso gestore telefonico, sotto la voce «Tim Vision » alla sopra indicata utenza venivano addebitati importi per un servizio aggiuntivo. L’istante più volte, telefonicamente a mezzo servizio clienti, sottolineava l’assoluta assenza di qualsivoglia forma di consenso all’attivazione di suddetti servizi. L’attore altresì inviava formale reclamo in data 02/11/2022, al quale però l’operatore non dava alcun riscontro, violando così quanto disposto dalla delibera Agcom. L’istante per quanto indicato richiede: 1) indennizzo previsto dalle delibere agcom e/o dalla carta servizi e/o dalle cgc applicabili per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti come previsto da Delibera Agcom delibera n. 347/18/CONS dal 01/12/2021 (primo mese competenza), data di attivazione del servizio, al 31/12/2022(ultimo mese di competenza) per 30 giorni per euro 2,50 al giorno, il tutto per un totale di euro 75,00 2) rimborso della somma corrisposta indebitamente dall’attore; 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 02/11/2022 fino ad un importo massimo di 300,00 €; 4) pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante. La quantificazione dei rimborsi/indennizzi richiesti è di 375.00 €.

Posizione dell'operatore: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 12/12/2018 l'istante varia l'offerta da tim smart voce casa in tim connect xdsl gold. Il servizio TIMVISION è parte integrante dell'offerta Tim Connect XDSL Gold, attualmente ancora attiva sull'utenza in contestazione, e per tale ragione non può essere cessato. La contestazione dell'istante è infondata in quanto l'addebito del servizio Tim Vision è presente dal primo conto emesso dopo la variazione del profilo tariffario, e cioè dal conto di Gennaio 2019. Si precisa che le fatture vengono saldate con bollettino postale, per cui vengono recapitate all'indirizzo dell'utente, pertanto lo stesso avendo provveduto al pagamento è venuto a conoscenza dell'addebito relativo al servizio in contestazione dalla prima fattura e cioè da Gennaio 2019. L'utente ha presentato un solo reclamo in data 02/11/2022 tre anni dopo il primo addebito, ed inoltre ha presentato istanza di conciliazione 08/05/2024 circa due anni dopo il reclamo e circa 5 anni dopo il primo addebito. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce espressamente che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto lo stesso risulta regolarmente riscontrato con pec in data 02.11.2022, con la quale si chiedeva l'integrazione con procura e documento di riconoscimento dell'utente. Dopo il suddetto riscontro non si rilevano altri reclami, nonostante ad oggi il servizio in contestazione risulta essere ancora attivo. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e/o rimborso attesa la regolarità degli addebiti e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

Motivazione: si osserva in premessa che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere solo parzialmente accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti nr.1 e 2 vengono respinte in quanto la documentazione prodotta dall'utente è risultata inidonea a soddisfare l'onere probatorio ex art. 2697 c.c. a norma del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". L'istante lamenta infatti l'attivazione non richiesta del servizio Tim Vision, tuttavia mancano dati inerenti le presunte segnalazioni effettuate, e si ricorda che l'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, cosiddetta Delibera Indennizzi, all'articolo 14, comma 4 così recita: "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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza", pertanto non essendo presente nel fascicolo documentale alcuna traccia di segnalazione effettuata nei tre mesi successivi alla attivazione del servizio, non è possibile riconoscere alcun indennizzo. L'operatore, difatti, non appare esser stato messo in condizione di poter risolvere la problematica. Inoltre al di là della ipotesi contemplata dall'art. 14, va evidenziato che agli atti risulta unicamente il tentativo di reclamo del 2022, quindi tre anni dopo la stipula contrattuale che ha previsto altresì il noleggio, e quindi la consegna, del decoder Tim Vision. Accettando quest'ultimo, non restituendolo e non reclamando tempestivamente, l'utente, per *facta concludentia*, ha dimostrato di voler utilizzare quel servizio offerto da TIM, avendo tra l'altro anche pagato e non contestato le varie fatture dove ne è ben evidenziato il costo. Il tutto considerando che in data 12/12/2018 l'istante chiese di variare l'offerta da Tim Smart voce casa a Tim Connect xdsl gold, pacchetto nel quale è previsto come parte integrante proprio il servizio Tim Vision. In merito al punto 3, non essendo presente agli atti la risposta del gestore al reclamo inoltrato dal legale dell'istante, si accoglie quanto richiesto. L'istante ha difatti diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui "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 ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte, si ritiene che, seppure il reclamo inviato dal legale dell'istante non fosse stato considerato valido per assenza di procura e documento di riconoscimento dell'utente, ciononostante, ai fini di una corretta comunicazione tra le parti, l'operatore avrebbe dovuto replicare al reclamo con le stesse modalità con cui tale dialogo è iniziato, mentre la TIM allega meramente una schermata di risposta priva di notifica, la cui ricezione è contestata da controparte. Si ritiene dunque che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, sia da riconoscere per 581 giorni dal 02/11/2022 (data di invio del reclamo), fino all'udienza di Conciliazione del 05/06/2024. Il tutto per un importo computato nella misura massima di euro 300,00. Il punto 4 viene respinto non essendo state documentate spese procedurali a carico del legale dell'istante ed essendo la procedura di Conciliaweb totalmente gratuita.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/09/2024, è tenuta a versare in favore dell'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata.

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
Vincenza Vassallo