

DELIBERA N. 33/20

**XXXX XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/197214/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell'11/03/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 30/10/2019 acquisita con protocollo n. 0465067 del 31/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 30 ottobre 2019, l'istante, sig. XXXX XXXX, ha contestato l'attivazione di servizi non richiesti da parte di TIM. Alla luce delle contestazioni mosse, l'utente ha formulato le seguenti richieste: "la chiusura di ogni contratto precedente con TIM, e la sua ammissione totale di colpa, con risarcimento di ogni maltolto", quantificato in € 2.000,00; "la rimozione da TIM di ogni tipo di attivazione servizi non richiesti".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria ritualmente depositata, eccepita preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per eccessiva genericità nella narrativa dei fatti, ha rappresentato quanto segue: "In data 29.09.18 l'istante ha richiesto l'attivazione dell'offerta "Tim Smart", per poi tornare all'offerta "Tutto" il successivo 09.01.19 (come attestato dalla fattura di febbraio 2019). Non risulta l'attivazione di ulteriori servizi in capo all'utente, né quest'ultimo fornisce alcuna documentazione idonea a dimostrare l'attivazione di altri servizi o tariffe non richiesti. Nei sistemi Tim non è presente alcuna richiesta di cessazione della linea né controparte produce alcunché. Ciò precisato è di tutta evidenza l'assenza di responsabilità di TIM nella vicenda presentata dinanzi al Corecom, nonché l'infondatezza dell'istanza avanzata dall'istante. In conclusione si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 569,60 che dovrà essere integralmente saldato".

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Invero, non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore, atteso che la sintetica descrizione dei fatti contenuta nel formulario è integrata dalla documentazione allegata all'istanza, dalla quale è possibile inferire che la contestazione si appunta sull'attivazione delle offerte TIM Smart e TIM Connect avvenuta, rispettivamente, nel novembre 2018 e nel febbraio 2019, in assenza dell'espressa volontà dell'utente, già cliente TIM con profilo tariffario "Tutto". Sempre preliminarmente va rilevato che la richiesta di risarcimento esula dalle competenze di questo Corecom, così come definite dall'art. 20 del Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera 203/18/CONS (e successive modifiche e integrazioni) e la stessa "può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo" così come previsto dalle Linee Guida di cui all'allegato A alla Delibera 276/13/CONS. Nel merito, le richieste dell'utente sono meritevoli di accoglimento solo parziale, per le motivazioni qui di seguito esposte. In merito alla richiesta di cessazione immediata dell'offerta, non richiesta, TIM Smart, la stessa può essere accolta atteso che a fronte delle contestazioni mosse dall'utente, l'operatore ha confermato l'avvenuta attivazione

di TIM Smart in data 29 settembre 2018 (in realtà dalle fatture prodotte dalla parte istante risulta la data del 5 novembre 2018, con disattivazione in data 9 gennaio 2019), senza tuttavia fornire idonea prova circa la volontà correttamente e liberamente manifestata dall'utente di aderire a tale offerta. Risulta invece provata la contestazione effettuata dall'utente e l'accoglimento del reclamo da parte di Telecom, che, con comunicazione del 10 gennaio 2019, riscontrava la fondatezza di quanto segnalato dall'utente in relazione all'opzione TIM Smart mai richiesta. Alla luce di quanto esposto risulta pertanto il diritto dell'utente al rimborso (qualora già corrisposti) o storno (qualora non ancora corrisposti) dei canoni addebitati per l'applicazione dell'offerta TIM Smart Casa, nonché delle rate del modem associato all'offerta, sino alla disattivazione della stessa e al riconoscimento di un indennizzo ex art. 9, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla delibera 347/18/CONS, per complessivi € 330,00 (€ 5,00 per 66 giorni di attivazione non voluta). Per quanto riguarda le richieste relative all'opzione TIM Connect, attivata, secondo la ricostruzione dell'utente, nel mese di febbraio 2019, le stesse non possono essere accolte, atteso che dalla documentazione acquisita all'istruttoria non emergono elementi idonei a provare l'attivazione (non voluta) di tale opzione, né sono prodotte le fatture che espongono gli addebiti ad essa relativi. Infine, in ordine alla richiesta di cessazione di tutti i contratti ancora in essere con TIM, la stessa non può essere accolta in questa sede, atteso che l'esecuzione da parte di TIM dell'eventuale ordine di cessazione che venisse inserito nel presente provvedimento, comporterebbe automaticamente la perdita del numero, mentre l'utente, nelle numerose dichiarazioni inserite nel fascicolo documentale, non ha specificato chiaramente la volontà di conservare o, al contrario, rinunciare alla propria numerazione, manifestando anche l'intenzione di migrare l'utenza ad altro operatore (come ad esempio con la nota inserita in piattaforma in data 30 ottobre 2019, in cui si legge: "Voglio che TIM chiuda immediatamente il mio contratto, assumendosi la responsabilità della chiusura, così che io possa passare a nuovo fornitore (...)"). Dunque, stante l'equivocità della posizione espressa dall'utente in ordine alla "chiusura di ogni precedente contratto con TIM", quest'ultima non può essere oggetto del presente provvedimento, restando in ogni caso nella disponibilità del sig. XXXX la scelta di migrare ad altro gestore o di cessare le utenze (in tal caso con la perdita delle relative numerazioni): scelte che potranno essere operate attraverso le modalità previste dal contratto. Non possono infine essere prese in considerazione le richieste, molte delle quali di natura prevalentemente risarcitoria, formulate dall'utente in sede di memoria di replica ("rimozione di ogni mio dato privato, dai sistemi informativi di TIM e società associate; risarcimento di 600 Euro, per il modo come sono stato trattato da TIM (sic!) durante il periodo novembre 2018 / febbraio 2019, così come da richiesta in Procedimento UG/45915/2018; risarcimento di 2000 Euro, per danni causatimi da TIM nel periodo febbraio 2019 /marzo 2019, così come da richiesta in Procedimenti UG/136170/2019, GU14/197214/2019 ; risarcimento di 58 Euro, per aver introdotto una mensilità fittizia in più nel anno 2017, così come da richiesta in Procedimenti UG/136170/2019, GU14/197214/2019; risarcimento di 2 Euro già richiesto in UG/136157/2019, per addebito forzoso sul credito del mio cellulare del servizio a pagamento chiamato "123 gheim lancio", (...); risarcimento da definire, non inferiore ai

30 000 Euro, per il tempo, i danni materiali e lo stress psico fisico provocati in questi anni da TIM sulla mia persona e sul mio impianto, nonché le malattie mediche a voi imputabili, così come richiesto da Procedimenti UG/45915/2018, UG/136170/2019, GU14/197214/2019”), perché non formulate nella precedente procedura conciliativa e per lo più relative a contestazioni alla stessa non attinenti, oltre che estranee alla competenza di questo Corecom, come già specificato più sopra. Si precisa infine che alla luce dell'accoglimento parziale delle richieste dell'istante nonché del principio di riservatezza che deve caratterizzare la procedura di conciliazione, come previsto dall'art. 11 dello stesso Regolamento, si dispone la compensazione tra le parti delle spese del procedimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. stornare o rimborsare (in tal caso con maggiorazione degli interessi legali maturati a partire dalla data di presentazione dell'istanza) tutti gli importi addebitati per canoni dell'offerta TIM Smart Casa dalla data della sua attivazione sino alla cessazione della stessa (5 novembre 2018 – 9 gennaio 2019); corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 330,00 (trecentotrenta/00) quale indennizzo per attivazione non richiesta di servizi, con maggiorazione degli interessi legali maturati a partire dalla data di presentazione dell'istanza. La società TIM S.p.a. è tenuta infine a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Milano, 11 marzo 2020

IL PRESIDENTE