

**DELIBERA N. 9/2021**

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/83312/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 03/02/2021;

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 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 13/02/2019 acquisita con protocollo n. 0062550 del 13/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza del 13/02/2019 depositata nei confronti dell'operatore TIM S.p.a. (di seguito, per brevità anche solo "Operatore"), Il signor XXX XXX (di seguito, per brevità anche solo "Istante") ha rappresentato quanto segue. Da verifiche effettuate sulla sua carta di credito, è emerso che a far tempo dal mese di novembre del 2012 e fino alla data del 18/01/2018, sono stati allo stesso addebitati da parte dell'Operatore importi che si riferiscono a servizi mai dallo stesso richiesti. I prelievi dell'importo mensile di € 9,07 si sono protratti per n. 67 mesi. In data 11/06/2018 parte Istante ha denunciato quanto sopra alle forze dell'Ordine di Como e in data 12/06/2018 ha provveduto a inoltrare la denuncia all'indirizzo XXXXXXXX contestando contemporaneamente i relativi addebiti. In conformità a quanto rappresentato, ribadendo di non aver mai sottoscritto alcun contratto né richiesto alcun servizio all'Operatore, parte Istante ha formulato le seguenti richieste: i) la restituzione dell'importo prelevato dalla sua carta di credito, ii) un indennizzo per il mancato invio del contratto, iii) un indennizzo per aver trattenuto delle somme dalla carta di credito, iv) la regolarizzazione contabile e v) il rimborso delle spese di procedura. Inoltre, in replica alla memoria depositata dall'Operatore, parte Istante ripete 1. di non aver mai firmato alcun contratto, 2. di non aver mai chiesto l'attivazione del servizio "Internet start", 3. la richiesta relativa alle spese di procedura. Sempre in replica alle memorie dell'Operatore: 4. prende atto del deposito da parte di quest'ultimo del contratto datato 19/12/2012 e relativo alla numerazione oggetto del presente procedimento e 5. ha introdotto la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 12/06/2018 indicato nel formulario depositato in data 13/02/2019. L'importo complessivo richiesto dal Signor XXX ammonta a € 1.000,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria ritualmente depositata, TIM S.p.a.: 1. ha precisato che l'utente in data 19/12/2012 ha sottoscritto con Tim un contratto per l'utenza n. XXXXXX, attivando l'offerta "Tuttotab Start Low" ed "Internet start cdc" e specificando che detto contratto prevedeva la rateizzazione di un IPAD mini 4G 16 Giga al costo di € 11/rata da addebitarsi ogni 30 giorni per 900 giorni sulla carta di credito indicata dall'utente, 2. ha chiarito che con riferimento Internet Start, si trattava di un'offerta dati che prevedeva l'erogazione di un GB al costo di € 9,00 ogni 30 giorni poi passato ad € 9,07 ogni 30 giorni per la rimodulazione dell'iva, 3. ha aggiunto che per quanto riguarda l'IPAD, dopo il pagamento dell'ultima rata in data 09/05/2015, l'offerta è cessata secondo il naturale vincolo contrattuale, 4. ha aggiunto che inoltre l'abbonamento Internet start è rimasto attivo e ha continuato a generare addebiti, 5. ha chiarito che l'offerta è comunque cessata in data 14/07/2018 a fronte dell'impossibilità di addebitare il canone sulla carta di credito e 6. ha concluso precisando che non ritiene dovuto alcun indennizzo "men che meno a titolo di mancata risposta ai reclami neanche prodotti". In

ragione di tutto quanto sopra esposto TIM S.p.a. ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza presentata dal signor XXX.

### **3. Motivazione della decisione**

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Con riferimento alla pretesa da parte dell'Istante di restituzione degli importi prelevati dalla carta di credito non si ritiene di poterla accogliere in ragione dell'effettiva sottoscrizione da parte dello stesso del contratto depositato in atti dall'Operatore e recante data 19/12/2012. Si precisa che il contratto prodotto contiene la sottoscrizione sotto ogni singola offerta in esso contenuta e che l'Operatore produce altresì copia del documento d'identità del signor XXX Parte Istante, per contro, non produce documentazione idonea a provare l'effettivo inizio degli addebiti sulla sua carta di credito. Con riguardo all'indennizzo per il mancato invio del contratto, non può essere accolto non essendo stato prodotto alcun documento comprovante la specifica rivendicazione nei confronti dell'Operatore; l'unico reclamo scritto prodotto dall'Istante è stato infatti trasmesso all'indirizzo e-mail XXXXXXXX non riconducibile a TIM S.p.a.. Anche la domanda di un indennizzo per aver trattenuto somme dalla carta di credito del sig. XXX non può essere accolta in quanto fattispecie non prevista dalla vigente normativa in materia. Non si ritiene di poter recepire neppure la richiesta circa la regolarizzazione contabile poiché essa va considerata alla stregua di una duplicazione della prima domanda di parte Istante relativa alla restituzione delle somme prelevate immotivatamente dalla sua carta di credito. In merito all'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo si evidenzia che la comunicazione scritta del 12/06/2018 e trasmessa dal signor XXXX all'indirizzo e-mail XXXXXXXXXXXX sia stata inviata, come sopra già precisato, ad una e-mail non riconducibile all'Operatore: per tale ragione, essendo presumibile che il reclamo non sia mai stato ricevuto da TIM S.p.a., che per tale ragione respinge i relativi addebiti, nulla può essere corrisposto sul punto ex art. 12 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS. In conseguenza del rigetto delle pretese formulate dal sig. XXX nei confronti di TIM, le spese relative alla presente procedura vanno integralmente compensate.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto totale dell'istanza presentata dal signor XXX nei confronti dell'Operatore TIM S.p.a. per le motivazioni esposte e la compensazione integrale delle spese di procedura tra le parti.

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, 3 febbraio 2021

IL PRESIDENTE