

DELIBERA N.9

**XXX DALMAZIO / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/124901/2019)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX DALMAZIO del 19/05/2019 acquisita con protocollo n. 0215323 del 19/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta : *“il 24 marzo 2016 ho sottoscritto un contratto di telefonia mobile la cui offerta, denominata TIMNEXT, prevedeva l'associazione di un prodotto IPHONE in vendita rateizzata al costo di € 31,90 mensili per 900 giorni, per un totale di € 1.056,00, con addebito sulla carta di credito di mio padre in qualità di genitore/tutore, essendo, in quel periodo, ancora minorenni. Mio padre – Dalmazio XXX - intestatario della Carta di Credito utilizzata per il pagamento degli importi previsti, solo di recente, si è accorto che, nonostante il superamento dei previsti 900 giorni di rateizzazione dell'offerta, a tutt'oggi, viene addebitato sulla predetta carta, un importo di € 20,00, quale pagamento di una soluzione denominata Passpartout che, così come dettagliato dalle condizioni contrattuali, si rendeva necessaria solo ed esclusivamente per ricaricare il telefonino (cosa che, comunque, ho sempre effettuato tramite ricariche dirette in contanti), acquistare offerte promozionali ed attivare eventuali ricariche automatiche del credito. Dagli estratti conto della carta di credito ricevuti dalla banca, si è potuto constatare che l'operatore ha addebitato, nel corso degli anni, un importo ben oltre quello pattuito dal contratto sottoscritto, per un ammontare di € 530. Ha inoltre addebitato in un'unica soluzione, in data 02/03/2017, l'importo di € 468,00, per motivazioni a tutt'oggi sconosciute. Purtroppo, a causa del lungo lasso di tempo trascorso, per l'anno 2016 è stato possibile recuperare solo gli addebiti effettuati dal mese di ottobre fino a dicembre, anche se gli stessi sono iniziati dal mese di aprile 2016”, e ha richiesto: “Storno e restituzione importi non dovuti e riconoscimento indennizzo”.*

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia: *“ da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 24.03.16 la cliente attiva l'offerta rateizzata con vincolo di 30 mesi : “Tim Next rata 23E + 5,90”, con smartphone con rata mensile di € 31,90 per 30 mesi, con addebito su carta di credito, come da contratto depositato dall'utente stesso. In data 02.03.17, quindi prima dello scadere del vincolo contrattuale, l'utenza cessa per passaggio verso altro OLO, pertanto si disattiva l'offerta rateizzata e viene addebitata la somma di € 468,00 relativa al totale delle rate residue del prodotto in possesso dell'utente. In data 22.09.18 la linea rientra in Telecom con l'offerta “Tim Titanium, con addebito di € 9,90 al mese, con addebito su credito residuo. Da quanto sopra esposto ,*

appare evidente la pretestuosità delle doglianze sollevate, in quanto per l'utenza in contestazione non è presente nessun addebito su carta di credito, e la somma addebitata pari ad € 468,00 risulta legittima in quanto consiste nel costo residuo del prodotto in possesso dell'utente.

Appare opportuno evidenziare che l'addebito in contestazione risale al marzo 2017, e non risultano pervenuti reclami in merito, se non in data 28.03.19, data in cui viene inviata una Pec da parte del legale contestando tale addebito, a cui è seguita immediata risposta, ritenendo il reclamo infondato. L'art.14 della Delibera n. 347/18/Cons, 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. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo”.

Rileva, inoltre, che, dalla documentazione in suo possesso, non appare l'esistenza di reclami scritti o telefonici concernenti il disservizio de quo, entro i termini previsti. Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui ha contestato -ex adverso - le argomentazioni sopra illustrate.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte.

Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare dalla proposta di attivazione allegata dall'utente, emerge che questi, il 24 marzo 2016 ha aderito all'offerta "Tim Next 26 E+ KasKo" che prevedeva in associazione la vendita rateizzata di un telefono cellulare al costo di €31,90 ogni 30 giorni per 900 giorni, con addebito delle rate sulla carta di credito del genitore, in quanto egli all'epoca era minorenne. Tuttavia ha lamentato che oltre agli importi pattuiti, sin dall'attivazione del rapporto contrattuale e sino alla cessazione dello stesso, gli sono state addebitate delle somme non dovute in relazione al servizio Passepartout, associato all'offerta. Invero, la proposta di attivazione sottoscritta dal ricorrente, nel riquadro relativo all'autorizzazione all'addebito su carta di credito, riporta: *“il cliente e il titolare della carta con la sottoscrizione del presente modulo autorizzano Telecom ad addebitare sulla carta di credito indicata convenzionata con Telecom e associata al servizio Tim Passepartout gli importi dovuti per la fruizione dell'offerta scelta dal cliente”*, ma non prevede alcun costo per il suddetto servizio. Quest'ultimo, secondo quanto si evince dal dettaglio dell'offerta pubblicato sul sito dell'operatore e allegato agli atti, è una soluzione che permette ai clienti prepagati Tim di acquistare una serie di servizi offerti dalla società telefonica (quali ricariche ovvero offerte promozionali), chiamando un numero gratuito oppure andando sul sito Tim, e addebitando il costo direttamente sulla carta di credito, ma anche nel suddetto prospetto non è indicato alcun costo. Di contro, dagli estratti conto della carta di credito abbinata

dall'istante all'offerta, prodotti in atti, in seguito alla richiesta di integrazione istruttoria di questo Ufficio, si riscontra l'addebito mensile insieme alla rata del terminale anche dell'importo di € 20,00 per il servizio Passepartout plus rate, proseguito anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale. La resistente non ha fornito alcuna spiegazione in merito a tale addebito, salvo evidenziare nella risposta al reclamo inviato dal ricorrente il 26 febbraio 2019, che *“l'addebito Passepartout non si riferisce ad alcuna offerta domiciliata sulla carta di credito attiva sulla linea della cliente”*, precisando che l'offerta è cessata il 2 marzo 2017. Infatti, a suo dire, il servizio non è stato addebitato sull'utenza in contestazione, circostanza ribadita nel corso dell'udienza di discussione, in cui ha ipotizzato che questo sia stato addebitato su altra utenza intestata ad altri componenti della famiglia, i cui costi confluiscono sulla medesima carta di credito. Di tali supposizioni, tuttavia non è stato dato alcun riscontro concreto, mentre invece l'istante ha sottolineato nella propria memoria che *“né lui , né altri familiari o persone ad egli riconducibili sono o erano intestatari di altre linee mobili TIM ed il cui costo o promozione, avrebbe potuto generare gli addebiti contestati”*.

Alla luce delle risultanze fattuali, si accoglie la richiesta di storno/rimborso degli importi non dovuti in relazione al servizio Passepartout, abbinato alla Sim in contestazione, addebitati da ottobre 2016 sino ad aprile 2019, come da estratti conto allegati, per un importo pari ad € 600,00.

In ordine all'addebito illegittimo della somma di € 468,00, l'istante ha riconosciuto, nella nota allegata agli atti il 17 aprile 2020, che, come sostenuto dalla resistente nella propria memoria difensiva, l'importo si riferisce alle rate residue del prodotto acquistato, e rimasto nella di lui sfera di possesso.

Deve essere invece rigettata la richiesta di indennizzo per gli importi non dovuti, atteso che il Regolamento indennizzi non prevede alcuna fattispecie di indennizzo, riconducibile nemmeno in via analogica all'ipotesi dell'indebita fatturazione. Né alcun indennizzo può essere riconosciuto per la mancata risposta al reclamo inviato dall'istante a mezzo FAX il 26 febbraio 2018, atteso che questo è stato riscontrato a mezzo mail inviata all'indirizzo di posta elettronica del rappresentante dell'utente, nei termini contrattuali.

Da ultimo, relativamente alle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del “Conciliaweb”, e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim XXX (Kena Mobile) è tenuta a stornare/rimborsare alla Sig.ra Dalmazio XXX la somma di € 600,00 (seicento/00) illecitamente addebitata, nonché a liquidare, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
**Fulvio
Scarpino**

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT