

DELIBERA N. 32

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/662392/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 12/07/2024;

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 modificata 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 13/02/2024 acquisita con protocollo n. 0043076 del 13/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXX, titolare della ditta "XXXXXXXXXXXXXXXXXX", ha premesso:

- a) di essere titolare della linea fissa 09XX-XXXX27 e della linea mobile 3XX-XXXX53;
- b) di avere sottoscritto in data 18.12.2022 con l'operatore TIM S.p.A. un contratto Tim Business (con Voucher), relativo sia alla linea fissa che mobile, che avrebbe previsto un costo di € 5,00 per la linea fissa e di € 10,00 per la linea mobile, nonché la fatturazione unica;
- c) di avere invece TIM S.p.A. proceduto all'emissione di due distinte fatture: una relativa alla linea fissa dell'importo di € 55,00 e l'altra relativa alla linea mobile dell'importo di € 10,00;
- d) di avere con pec formulato reclamo per la doppia fatturazione e per la mancata applicazione dell'offerta Tim Business (con Voucher), senza ricevere riscontro alcuno;
- e) di avere TIM S.p.A. in data 15.09.2023 sospeso i servizi telefonici in ragione del mancato pagamento delle fatture e di averli ripristinati soltanto in data 05.10.2023, dopo il pagamento delle fatture insolute;
- f) di avere esperito il tentativo conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo del 15.11.2023.

Tanto premesso, l'istante ha richiesto con l'istanza di definizione:

- 1) l'applicazione dell'offerta Tim Business (con Voucher) con l'emissione di unica fattura;

- 2) il rimborso delle somme versate in eccedenza rispetto all'offerta Tim Business (con Voucher);
- 3) l'indennizzo per l'applicazione di un profilo tariffario differente/non richiesto;
- 4) l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- 5) per l'ipotesi di mancata applicazione dell'offerta Tim Business (con Voucher), il recesso dal contratto senza costi;
- 6) l'indennizzo per illegittima sospensione dal 15.09.2023 al 05.10.2023, quantificato in € 1.000,00.

In replica alle memorie del gestore, l'utente ha prodotto le proprie controdeduzioni con cui ha sostanzialmente disconosciuto quanto asserito da TIM S.p.A., evidenziando in particolare come il contratto telefonico sottoscritto e depositato dall'operatore risulti incompleto, ovvero privo di alcune pagine, insistendo quindi nell'accoglimento delle proprie richieste.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha osservato che la linea fissa 09XX-XXXX27 è stata attivata in data 11.01.2023 con l'offerta "PREMUIIM BUSINESS XDSL 100MEGA" e negli archivi non è stata rinvenuta documentazione relativa alla richiesta di attivazione di voucher. Dall'analisi delle fatture emerge – a parere dell'operatore - che quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato e che nessun inadempimento può essere addebitato a TIM S.p.A., nemmeno in relazione alla sospensione dei servizi telefonici che sono stati sospesi legittimamente a causa del mancato pagamento delle fatture e sono stati preceduti da sollecito di pagamento con preavviso di sospensione.

In merito al contratto mobile rileva che in data 21.12.2022 è stata attivata la linea 3XX-XXXXX53 con il profilo tariffario "TIM Deluxe XL" e anche per la suddetta utenza la posizione amministrativa risulta regolare, dall'analisi delle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato (canone di € 9,99 mensili). Ritenendo infondate le doglianze relative sia al contratto fisso che mobile, ha concluso per il rigetto delle domande formulate dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile. La questione nodale per la soluzione della controversia riguarda l'esistenza di documentazione da cui poter evincere le condizioni contrattuali prospettate all'utente e dallo stesso accettate, riguardanti nella fattispecie l'applicazione della tariffa "PREMUIIM BUSINESS VOUCHER XDSL".

L'operatore ha depositato il contratto sottoscritto incompleto di alcune pagine (come evidenziato dalla parte istante nelle proprie controdeduzioni, in particolare della pagina 8 di cui si dirà infra e relativa alla scelta dell'offerta tariffaria) e tale circostanza

assume pregnante rilevanza, considerato che grava in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare, come nel caso di specie, da parte dell'utente (Cass. Sent. n. 10313/2004).

Al cospetto della incompletezza del contratto sottoscritto depositato dall'operatore, l'utente ha allegato al formulario UG il contratto, rectius: la proposta di attivazione non sottoscritta, in cui a pag. 8 è riportata dopo la parola OFFERTA la seguente dicitura: "PREMIUM BUSINESS VOUCHER XDSL". Ciò non basti.

L'utente, a riprova del proprio assunto, ha anche depositato una pec del 06.10.2023 (completa delle ricevute di accettazione e consegna) inviata all'operatore avente il seguente tenore letterale: "Gentili signori, riallego il CONTRATTO firmato da me con la vostra azienda, attenzionando vostra alla pagine n. 8 del suddetto dove si evince la sottoscrizione dello stesso usufruendo del voucher. Nella fattispecie: - Bonus domiciliazione bancaria – Promo voucher A-B – Tim unica Business – Modem comodato d'uso....".

Tali elementi, unitariamente considerati, comprovano che l'utente abbia aderito all'offerta "PREMIUM BUSINESS VOUCHER XDSL", conseguentemente, in accoglimento delle domande formulate sub 1) e 2) dall'utente, dovrà procedersi all'applicazione di detta tariffa, e dunque al ricalcolo degli importi, a far data dall'attivazione del contratto avvenuta in data 11.01.2023 sino ad oggi, con conseguente rimborso in favore dell'utente degli importi maggiori versati in ragione dell'applicazione della tariffa "PREMIUM BUSINESS XDSL 100MEGA" in luogo della tariffa "PREMIUM BUSINESS VOUCHER XDSL", ovvero storno degli importi maggiori, laddove solo conteggiati e non corrisposti.

Quanto alle ulteriori domande formulate dall'utente risultano infondate e non possono trovare accoglimento per quanto di seguito osservato.

In ordine alla richiesta di indennizzo per un profilo tariffario non richiesto, si ritiene che detta domanda sia già assorbita dall'accoglimento della domanda principale, e che comunque nella vicenda in esame vi è stata solo l'applicazione di un profilo tariffario in luogo di un altro, piuttosto che l'applicazione di un profilo tariffario assolutamente non richiesto, tenuto conto inoltre di quanto dichiarato dall'operatore che nei propri archivi non è stata rinvenuta documentazione relativa alla richiesta di attivazione di voucher.

Parimenti infondate risultano le domande di indennizzo sia per mancata risposta al reclamo, viste le varie note di riscontro prodotte dall'operatore, sia per la sospensione dei servizi dal 15.09.2023 al 05.10.2023, essendo stata esercitata legittimamente (alla stregua delle condizioni generali di contratto) per mancato pagamento delle fatture e, inoltre, preceduta da diffida ad adempiere con preavviso di sospensione e da regolare lettera di risoluzione contrattuale.

Nulla, infine, sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario GU14 introduttivo dell'odierno giudizio di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza GU14/ 662392/2024/ del 13.02.2024 proposta da "XXXXXXXXXX" nei confronti di TIM S.p.A., che l'operatore provveda:

a) al ricalcolo degli importi applicando la tariffa "PREMUIIM BUSINESS VOUCHER XDSL" in luogo della tariffa, "PREMUIIM BUSINESS XDSL 100MEGA" a far data dall'attivazione del contratto avvenuta in data 11.01.2023 sino ad oggi, con conseguente rimborso in favore dell'utente degli importi maggiori versati, ovvero storno degli importi maggiori, laddove solo conteggiati e non corrisposti;

b) al ritiro, a propria cura e spese, della eventuale pratica attivata per il recupero del credito.

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.

Potenza, 12/07/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

