



DELIBERA N. 17 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (Kena mobile) (GU14/592573/2023).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 24 luglio 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro 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 delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza dell'8 marzo 2023 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota dell'11 maggio 2023, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 18 maggio 2023 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 18 maggio 2023;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell’istante

L’istante, lamenta l’addebito di importi differenti rispetto a quelli pattuiti ed il mancato storno della fattura numero 7X0036XXXX, oggetto di precedente accordo conciliativo presso il Co.re.com Marche.

In particolare nell’istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) Il 30 luglio 2021, la società istante sottoscriveva una proposta di archiviazione per il rientro di numero 3 (tre) utenze mobili (Codice Contratto numero 88801231XXXX);
- b) il profilo commerciale prescelto prevedeva costi di servizi a pagamento per euro 6,99 (sei/99);
- c) l’operatore, invece, contabilizzava illegittimamente e mensilmente contributi di attivazioni e spese di invio fatture più alte rispetto a quanto concordato da marzo 2022 fino a gennaio 2023;
- d) TIM, inoltre, provvedeva a contabilizzare illegittimamente costi per “Gettone Roaming Daily Base Extra” mai sottoscritti da parte ricorrente;
- e) si aggiunge che ancora ad oggi, l’operatore TIM richiedeva il pagamento della fattura numero 7X0036XXXX, del 14 marzo 2022, oggetto di storno in un precedente accordo conciliativo avanti a questo Co.re.com;
- f) in relazione ai suddetti disservizi la società XXX formulava all’operatore sia reclami telefonici che reclami scritti che non sono stati mai riscontrati come depositati in atti.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto quanto segue:

- 1) lo storno integrale di tutte le somme illegittimamente contabilizzate e fatturate dall’operatore in difformità alle condizioni commerciali sottoscritte dalle parti;
- 2) storno dei costi di roaming illegittimamente contabilizzati, in particolare nella fattura 7X0197XXXX del 15 giugno 2022 di euro 35,00 (trentacinque/00);
- 3) emissione della nota di credito della fattura numero 7X0036XXXX, del 14 marzo 2022, non dovuta in quanto oggetto di un precedente accordo conciliativo;
- 4) indennizzi per applicazioni di costi e servizi differenti rispetto a quello richiesti e sottoscritti;
- 5) indennizzo per mancato riscontro ai reclami per l’importo di euro 300,00 (trecento/00);

La società XXXX depositava, inoltre, in data 15 maggio 2023, oltre i termini previsti dal Regolamento di procedura, note di replica.

La posizione dell'operatore

Tim XXX con memoria depositata in data 24 aprile 2023 cioè oltre i termini previsti dal Regolamento di procedure, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) preliminarmente l'operatore eccepisce l'inammissibilità delle doglianze relative all'asserito mancato storno della fattura numero 7X0036XXXX, oggetto di accordo conciliativo su GU14/526624/2022, oltre al fatto che, con missiva dell'11 febbraio 2023, TIM comunicava all'istante che la fattura era stata stornata;
- b) nel merito, invece, l'operatore evidenzia che per i due reclami inviati via pec, non sono state prodotte le ricevute di avvenuta consegna degli stessi, mancando, pertanto, la prova di invio e di ricezione degli stessi da parte dell'operatore;
- c) l'operatore non rileva per le tre utenze mobili l'applicazione di un profilo commerciale diverso da quello sottoscritto (Promo MNP Tim Delux ULL) che prevede sia costi di attivazioni che l'addebito del "Gettone Roaming Daily Base Extra UE" al costo di euro 35,00 (trentacinque/00);
- d) le fatture prodotte da controparte evidenziano come i costi applicati rispecchiano pienamente il profilo economico contrattuale prescelto ed accettato da controparte;
- e) la società istante si è resa, invece, inadempiente non saldando alcuna fattura successiva al maggio 2022 e maturando un insoluto pari ad euro 463,94 che dovrà essere integralmente saldato;
- f) parimenti infondati per i motivi di cui sopra sono le richieste di indennizzi per le difformità tariffarie applicate e per la mancata risposta al reclamo.

3. Motivazione della decisione

La contestazione avanzata dall'istante attiene all'addebito di importi differenti rispetto a quelli pattuiti, al mancato storno della fattura numero 7X0036XXXX, nonché al mancato riscontro dei reclami inviati.

Preliminarmente, la presente Autorità ritiene inammissibile la doglianza relativa al mancato storno della fattura numero 7X0036XXXX, in quanto oggetto di altro accordo conciliativo riferito all'istanza GU14/526624/2022. Infatti a norma dell'articolo 14 del Regolamento procedurale il differimento della soluzione della controversia al Co.re.com. non può essere promosso qualora, materia oggetto del contendere, riguardi l'inadempimento di un precedente accordo conciliativo, per il quale l'istante, deve necessariamente rivolgersi al giudice ordinario per chiedere l'adempimento coatto. Nel caso di specie, inoltre, come rilevato dall'operatore in sede di udienza di discussione, l'operatore TIM ha provveduto, anche se tardivamente, allo storno della fattura numero 7X0036XXXX, oggetto di contestazione e, quindi, sul punto deve ritenersi cessata la materia del contendere.

Secondariamente, la presente Autorità rileva la irricevibilità della memoria di costituzione dell'operatore ai sensi e per gli effetti dell'art. 16, comma 2, dell'Allegato B alla Delibera 358/22/CONS, nonché la irricevibilità delle note di replica di parte ricorrente sempre ai sensi dell'art. 16 su citato.

Infatti, ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità le parti possono presentare le proprie memorie di replica.

La comunicazione dell'avvio del procedimento corrispondente alla nomina del Responsabile del procedimento, che nel caso in esame è avvenuta in data 9 marzo 2023 mentre la memoria di costituzione dell'operatore TIM è stata depositata il 24 aprile 2023, ossia due giorni dopo la scadenza del termine di 45 (quarantacinque) giorni, mentre le note di replica dell'istante sono state depositate il 15 maggio 2023, cioè, oltre i 20 (venti) giorni successivi la costituzione dell'operatore. Pertanto, in ragione della irricevibilità e quindi della inutilizzabilità ai fini decisorii della memoria di costituzione dell'operatore e delle note di replica di parte ricorrente, le richieste di parte istante devono essere valutate sulla base del formulario GU14 depositato in atti dallo stesso e dei documenti in esso allegati.

Alla luce di quanto depositato agli atti da parte istante, le richieste formulate da parte ricorrente sono parzialmente accoglibili come di seguito precisato.

Circa la richiesta sub 2) di storno dell'importo di euro 35,00 (trentacinque/00), relativo alla contabilizzazione del gettone "Roaming Daily Base Extra UE" per ogni giorno di traffico al di fuori del territorio comunitario, si evidenzia che, tale questione era già stata oggetto di istanza GU14/526624/2022 con apposita richiesta di storno per disconoscimento dei costi applicati a tale titolo. Il suddetto GU14 si è concluso con un accordo conciliativo in cui TIM ha riconosciuto lo storno integrale dei costi Roaming addebitati. Ne consegue che TIM ha continuato illegittimamente ad addebitare costi per il servizio Roaming che erano stati riconosciuti come non dovuti. Riprova ne è la risposta al reclamo dell'11 febbraio 2023 con cui, l'operatore, facendo seguito alla segnalazione dell'utente del 13 gennaio 2023, pratica num. 7-7395685XXXX, ha riscontrato la fondatezza di quanto reclamato dall'istante provvedendo allo storno della fattura num. 7X220036XXXX. Pertanto, i suddetti costi vanno stornati al pari dei precedenti già oggetto di storno con l'accordo conciliativo del 22 settembre 2022 e con la citata risposta al reclamo.

Relativamente al profilo commerciale applicato dall'operatore e, quindi, ai costi oggetto di contestazione si desume dalla lettura delle fatture depositate agli atti dall'utente, che i costi applicati sono difforni al profilo economico e commerciale prescelto ed accettato da parte resistente. Innanzi tutto dalle fatture depositate agli atti si ricava che il profilo commerciale applicato è "Tim Delux ULL" e "TIM Safe Mobile". Tale profilo nelle fatture numero 7X0197XXXX, del 17 maggio 2022, numero 7X0251XXXX, del 9 giugno 2022 e numero 7X0291XXXX, dell'11 luglio 2022 è stato scontato con la voce "Sconto Senza Limiti 5" per un importo di sconto pari ad euro 15,00 (quindici/00), per una spesa fissa totale di euro 20,97 (venti/97), corrispondente al costo fisso di euro 6,99 (sei/99) per ciascuna linea mobile, spesa che corrisponde a quanto dichiarato dalla società istante nel formulario GU14. Diversamente nella fattura numero 7X0036XXXX, del 10 febbraio 2022, nella fattura 7X0132XXXX, dell'11 aprile 2022, pur essendo presente la voce "Sconto Senza Limiti 5" il contributo inserito per la spesa fissa "TIM Delux ULL" e "TIM Safe Mobile" è raddoppiato passando da euro 20,27(venti/97) ad euro 41,95 (quarantuno/95), corrispondente ad un costo fisso di euro 13,99 (tredici/99) per ciascuna linea mobile, anziché 6,99 (sei/99).

Nella stessa fattura è raddoppiato anche il contributo di attivazione offerta, passando da euro 4,50 (quattro/50), per le tre linee mobili, ad euro 9,00 (nove/00). Nelle fatture numero 7X0396XXXX, del 10 settembre 2022, numero 7X0502XXXX, del 10 novembre 2022 e la numero 7X0570XXXX, del 12 dicembre 2022 non è stato applicato il Bonus “Sconto Senza Limiti 5” e, pertanto, il costo fisso applicato è stato quello di euro 11,99 (undici/99), per ciascuna linea mobile, anziché di euro 6,99 (sei/99).

Ne consegue che i costi fissi applicati per le tre linee mobili nelle fatture prodotte agli atti relativamente all’anno 2022 sono disomogenei e non corrispondenti al costo fisso di euro 6,99 (sei/99), per ciascuna linea mobile, salvo le fatture emesse da maggio a luglio 2022. Le fatture sono state tutte reclamate e pagate da parte istante per la parte dovuta. Quindi parte istante ha dato prova di quanto contestato in sede conciliativa e, pertanto, a seguito dell’illegittimo comportamento tenuto dall’operatore lo stesso è tenuto a ricalcolare tutte le fatture emesse applicando il costo fisso di euro 6,99 (sei/99) per ciascuna linea mobile nonché applicando il contributo di attivazione di euro 4,50 (quattro/50) per le tre linee mobili, stornando l’insoluto eventualmente maturato e non dovuto e portando in compensazione le somme già pagate, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa-contabile dell’utente.

Non può essere accolta la richiesta di cui al punto sub 4) di liquidazione di indennizzi per applicazioni di costi e servizi differenti rispetto a quello richiesti e sottoscritti poiché nel caso in esame l’operatore non ha applicato un profilo tariffario non richiesto come prevede l’articolo 9 del Regolamento indennizzi, ma ha addebitato costi difformi. In altri termini il profilo tariffario applicato è corretto nella dicitura ma è disomogeneo nell’importo che non corrisponde a quanto originariamente concordato. Pertanto, tale fattispecie non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo e il disagio di aver avuto l’addebito di somme non dovute viene ristorato mediante la disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno delle fatture e il ricalcolo dei costi effettivamente dovuti portando in compensazione le somme già pagate, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa-contabile dell’utente.

Circa la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami di cui al punto sub 5) si ritiene di liquidare la somma di euro 100,00 (cento/00) in via equitativa poiché, seppur i reclami inviati via PEC non contengono la ricevuta di avvenuta consegna, agli atti è stata depositata dall’utente il riscontro al reclamo del 13 gennaio 2023, dal quale si desume che i reclami sono stati ricevuti dall’operatore e non sono stati lavorati correttamente in quanto l’operatore ha continuato ad addebitare costi non dovuti imponendo all’istante la necessità di inviare ulteriori reclami nonché di avviare la procedura di conciliazione e di definizione.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX di accogliere parzialmente l’istanza dell’ 8 marzo 2023 e per l’effetto l’operatore è tenuto a

- stornare l’importo di euro 35,00 (trentacinque/00), relativo alla contabilizzazione del gettone “Roaming Daily Base Extra UE” nella fattura 7X0197XXXX, del 15 giugno 2022 e/o in quelle successivamente emesse ;

- ricalcolare tutte le fatture emesse applicando il costo fisso di euro 6,99 (sei/99), per ciascuna linea mobile, nonché applicando il contributo di attivazione di euro 4,50 (quattro/50), per le tre linee mobili, stornando l'insoluto eventualmente maturato e non dovuto, portando in compensazione le somme già pagate, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa - contabile dell'utente;
 - riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00), come indennizzo equitativo per il mancato riscontro ai reclami.
2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
 3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
 4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)