

DELIBERA N. 98/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/538322/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 giugno 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/07/2022 acquisita con protocollo n. 0217123 del 13/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0565 82xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito Tim, lamenta la mancata applicazione della scontistica prevista per l’attivazione dell’offerta on line, l’addebito per la consegna degli elenchi telefonici relativi all’anno 2019 mai chiesti, né ricevuti, l’addebito del servizio Tim Expert.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“in data 06.12.2018 accettava offerta TIM che prevedeva un piano tariffario soggetto a scontistica di euro 120,00 per i primi 12 mesi, sconti che TIM avrebbe dovuto accreditare in fattura per un importo pari a 10,00 euro mensili”.

Veniva addebitato anche il servizio Tim Expert, per l’importo complessivo di “euro 331,20” in forma rateizzata (“48 mesi”).

“Alcuna comunicazione da TIM inviata all’Utente come invece dovuto” come previsto dalla Delibera 348/18/CONS.

L’operatore con la “fattura n. RL0510xxxx”, addebitava importi relativi al *“corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici anno 2019, per il servizio di consegna degli elenchi telefonici, servizio mai richiesto né accettato”*.

La mancata applicazione della scontistica era reclamata sia tramite il *call center* dell’operatore, che in forma scritta dal “11.05.2019” con successive reiterazioni in data *“20.05.2019 ed il 08.10.2020 ed il 16.10.2021, senza ottenere alcun riscontro da parte di TIM”*.

Decideva di migrare ad altro operatore e a marzo 2021 sospendeva il “pagamento della fattura n. RL 0199xxxx”.

Riceveva solleciti in merito ad “importi insoluti da parte di incaricati TIM” a seguito dei quali proponeva ulteriori reclami scritti per tramite della associazione di riferimento (reclamo del 6/10/2021 a mezzo pec ricevuta da Tim in data 11/10/2021 e reclamo del 23/11/2021 trasmesso con raccomandata a/r e ricevuto dall’operatore in data 25/11/2021).

In data 6 giugno 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso la commissione di conciliazione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “lo storno di tutti gli importi insoluti”;
- ii) “rimborso di tutto quanto pagato dall’Utente per il servizio Tim Expert (200,10), dato il piano di rateizzazione contra legem applicato, e storno di tutto quanto rimasto insoluto relativamente a detta rateizzazione illegittima (131,66)”;
- iii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo del 11.05.2019 (euro 300,00)”;
- iv) “indennizzo, come previsto dalle normative vigenti, per mancata risposta al reclamo del 06.10.2021 ed inviato il 11.10.2021”;
- v) “indennizzo per attivazione del servizio secondario a pagamento non richiesto, consegna elenchi telefonici, anno 2019 (912,50), ed il rimborso di quanto per detto servizio versato dall’Utente (euro 3,90);
- vi) “indennizzo per l’applicazione di piano tariffario difforme”;
- vii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo datato 23.11.2021 ed inviato tramite Raccomandata A/r il 25.11.2021 (euro 300,00)”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, in via preliminare ha dedotto che l’utenza n. 056582xxxx è cessata per migrazione verso altro Operatore.

L’operatore poi, in ordine alle contestazioni, circa la mancata applicazione “delle tariffe contrattuali accettate dall’Istante ed agli importi addebitati per il servizio TIM Expert”, ha rappresentato quanto segue:

di avere predisposto il rimborso di euro 120,00 per le attivazioni on-line e il rimborso di euro 3,90 addebitato per la consegna dell’elenco telefonico e di avere emesso in data 17 gennaio 2022 una nota di credito per l’importo totale di € 123,90.

Con riferimento al servizio TIM Expert, l’operatore ha evidenziato che detto servizio “è intrinseco all’offerta TIM CONNECT e consiste nell’intervento di un tecnico di TIM che in fase di installazione verifica e ottimizza l’impianto telefonico e di trasmissione Internet, via cavo e Wi-Fi, per consentire ai clienti di godere da subito e al massimo della nuova connessione internet. In aggiunta, sono previsti tre interventi

gratuiti di assistenza tecnica telefonica “Doctor TIM HOME” da utilizzare durante il mese di attivazione dell’offerta.”

Tim ha precisato che con la comunicazione a mezzo e mail del 6 dicembre 2018, riepilogativa dell’ordine effettuato dall’istante era previsto *“sia il servizio TIM Expert che il relativo costo”* e che *“l’addebito delle rate residue del servizio Tim Expert, contabilizzato sulla fattura di giugno 2021 per 131,66 euro, è corretto”*.

L’operatore ha poi dedotto di avere dato risposta ai reclami dell’istante e al riguardo ha precisato: *“al reclamo inoltrato in data 13/05/19 e reiterato con e-mail del 22/05/19 ha inviato riscontro l’11/06/19; al reclamo dell’08/10/19 ha inviato apposita lettera di risposta il 29/11/19. Ed infine al reclamo inoltrato dall’Associazione dei Consumatori con e-mail del 23/11/21 risulta fornito riscontro con lettera del 08/01/22”*.

In merito ai reclami, l’operatore ha poi rinviato all’articolo 12, *“titolato “Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami”, il quale dispone che “l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Infine, l’operatore ha concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, nella quale preliminarmente ha rappresentato di essere contrattualizzato con Tim dal 6 dicembre 2018 e di essere migrato ad altro operatore in data 13 maggio 2021 a seguito dell’addebito di un *“piano tariffario difformemente applicato rispetto a quanto stabilito dall’offerta ricevuta”*.

Con riferimento al servizio Tim Expert ha evidenziato:

- che la rateizzazione proposta da Tim era non dovuta in quanto *“le normative vigenti (...) limitavano ogni rateizzazione (...) a 24 mesi”*,
- che non era stata fornita *“la possibilità di scelta tra la continuazione delle rateizzazioni in essere e il pagamento in una unica soluzione”*,
- che detto servizio è in contrasto sia con la *“direttiva 2008/63CE che della delibera 348/18/CONS”* (Misure attuative per la corretta applicazione dell’articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali”, scelta non fornita da Tim,
- di non avere ricevuto *“tutte le informazioni dovute”* relative al servizio Tim Expert. *“Di fatto solo in seguito alla presentazione delle memorie difensive di parte convenuta Tim, l’utente ed i suoi rappresentanti comprendevano fino in fondo e finalmente a cosa fosse realmente riferita quella voce di addebito [Tim expert]”*. A supporto di quanto esposto l’istante rappresentava che nessuna informazione relativa al servizio contestato veniva riportata nella *“mail riepilogativa dell’ordine effettuato”* on line.

- Che alcuna assistenza era stata fornita da Tim per l'attivazione dell'offerta, *“attivazione che risultava assolutamente ordinaria ed in nulla diversa da tutti gli altri processi di autoinstallazione forniti sempre in totale gratuità”*.

L'istante inoltre ha contestato l'addebito relativo a consegna elenchi telefonici, servizio *“mai richiesto, né accettato nè, tra l'altro, mai fornito da Tim”* e di non avere ricevuto alcun rimborso relativo alla restituzione del mancato sconto (120 euro) previsto per l'attivazione on line e per l'addebito (3,90 euro) per la consegna dell'elenco telefonico e che in ogni caso, l'operatore non ha provato quanto asserito.

L'istante ha poi contestato l'asserita risposta ai reclami in quanto generiche, prive di motivazione ed ha precisato che trattasi di reclami riferiti a disservizi diversi ed ha concluso reiterando le richieste già presentate.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- la domanda dell'istante *sub i)* volta ad ottenere lo *“storno di tutti gli importi insoluti”*, a prescindere dalla sua formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa tenendo, altresì, conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sul servizio Tim Expert.

L'istante lamenta l'addebito delle rate relative al servizio Tim Expert, laddove l'operatore ha eccepito che detto servizio *“è intrinseco all'offerta TIM CONNECT e consiste nell'intervento di un tecnico di TIM che in fase di installazione verifica e ottimizza l'impianto telefonico e di trasmissione Internet, via cavo e Wi-Fi, per consentire ai clienti di godere da subito e al massimo della nuova connessione internet. In aggiunta, sono previsti tre interventi gratuiti di assistenza tecnica telefonica “Doctor TIM HOME” da utilizzare durante il mese di attivazione dell'offerta.”*

La doglianza è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto si richiama l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass.Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo

ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi.

Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato, evidenziando di aver applicato le condizioni contrattuali approvate dall'istante in data 6 dicembre 2018, consistenti nell'attivazione del contratto denominato *“Tim Connect”* sull'utenza n. 0565 82xxxx comprensivo del servizio denominato *“Tim Expert”* al costo di € 6,90 mensili per 48 mesi, per un costo complessivo di € 331,20.

Tuttavia l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante, ha omesso di documentare l'asserito intervento *“di un tecnico di TIM che in fase di installazione verifica e ottimizza l'impianto telefonico e di trasmissione Internet, via cavo e Wi-Fi”*.

Inoltre, a fronte della contestazione dell'istante circa la mancata informativa relativa al servizio Tim Expert, l'operatore non ha fornito prova dell'assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale “[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, specificando espressamente che “[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale”.

La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che “[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”.

Pertanto, l'operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l'istante, in relazione all'utenza n. 0565 82xxxx, in parziale accoglimento delle domande *sub i)* e *sub ii)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno delle rate residue relative al servizio Tim Expert.

Sui reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami dell'11/05/2019, del 6/10/2021 e del 23/11/2021, laddove l'operatore eccepisce di avere dato risposta ai suddetti.

La doglianza è fondata e merita accoglimento nei termini che seguono.

L'istante ha lamentato la mancata risposta motivata a tre reclami e ha richiesto il relativo indennizzo. In particolare si è riferito al reclamo dell'11 maggio 2019 relativo alla mancata applicazione della scontistica di 10 euro per i primi 12 mesi e ai reclami del 6 ottobre e 23 novembre 2021 concernenti la contestazione degli addebiti per le rate del servizio Tim Expert e per la consegna elenchi telefonici.

L'operatore ha dedotto di avere fornito riscontro ai suddetti reclami.

Le domande dell'istante *sub iii)*, *sub iv)* e *sub vii)* sono meritevoli di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Con riferimento alla doglianza relativa alla mancata applicazione della scontistica di 10 euro per i primi 12 mesi dal corredo istruttorio non risulta una risposta esauriente e debitamente motivata dell'operatore al reclamo dell'11 maggio 2019. Infatti, nella missiva di riscontro datata 11 giugno 2019, l'operatore ha dato atto di avere preso in carico la richiesta (“a seguito della segnalazione di cui in oggetto pervenuta il 31/05/2019, ti informiamo che la tua richiesta è stata lavorata con codice 3-3407227xxxx”), ma dal corredo istruttorio emerge che la problematica non era stata risolta. Infatti, dagli atti risulta una successiva risposta di Tim, recante la data del 29/11/2019, avente ad oggetto: “Risposta a segnalazione per mancata applicazione

promo Numero Telefono 056582xxxx” dalla quale si evince che “a seguito della segnalazione pervenuta il 11/10/2019”, l’utente era stato inutilmente contattato telefonicamente.

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, e l’art. 12, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo i quali, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto “un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300 (...) computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Ciò premesso, con riferimento alla doglianza comprendente la fattispecie relativa alla mancata applicazione della scontistica, il primo dei reclami non riscontrati dall’operatore risulta essere quello datato 11 maggio 2019 e ricevuto dall’operatore in pari data.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data dell’11 giugno 2019 detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta, e il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 6 giugno 2022.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Con riferimento alla doglianza inerente agli addebiti per le rate del servizio Tim Expert e per la consegna elenchi telefonici il primo reclamo agli atti è datato 6 ottobre 2021(ricevuto dall’operatore l’11 ottobre 2021).

L’ulteriore reclamo datato 23 novembre 2021 è attinente alle medesime contestazioni formulate nel reclamo del 6 ottobre 2021.

Pertanto, atteso il disposto di cui all’art. 12, comma 2 del vigente regolamento sugli indennizzi, i due reclami devono essere computati in misura unitaria in quanto riconducibili al medesimo disservizio.

Non risultando alcun riscontro al reclamo datato 6 ottobre 2021 e ricevuto dall’operatore l’11 ottobre 2021, ne consegue che, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 11/11/2021, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta, e il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 6 giugno 2022.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Sul servizio di consegna elenchi telefonici.

L’istante ha contestato gli addebiti conseguenti all’attivazione non richiesta del servizio di consegna elenchi telefonici anno 2019 portati nella “fattura n. RL0510xxxx”.

L'operatore ha dedotto di avere disposto il rimborso di euro 3,90 addebitato per la consegna dell'elenco telefonico e di avere emesso al riguardo, in data 17 gennaio 2022, una nota di credito per l'importo totale di € 123,90 comprensiva anche di detto addebito.

La doglianza dell'istante è fondata nei limiti di seguito esposti.

In generale, a fronte della contestazione dell'istante degli importi fatturati inerenti alla consegna degli elenchi telefonici, l'operatore avrebbe dovuto provare l'adesione a tale opzione in fase di sottoscrizione contrattuale.

Nel caso di specie, l'operatore ha dichiarato di avere emesso nota di credito relativa a detto addebito, riconoscendo implicitamente la fondatezza della contestazione dell'istante.

Tuttavia, agli atti non risulta depositata la menzionata nota di credito

Ne consegue che l'operatore, in parziale accoglimento della domanda *sub v)* è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 3,90 addebitato nella "fattura n. RL0510xxxx" a titolo di consegna elenchi telefonici anno 2019. L'operatore è tenuto, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo *sub v)*, poiché trattasi di fattispecie non contemplata dal Regolamento sugli Indennizzi, che prevede la corresponsione di indennizzi solo per la omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici. Peraltro, il contestato addebito dei costi per la consegna degli elenchi, nel caso in esame, ha generato un pregiudizio riconducibile solo all'indebita fatturazione.

Sull' "applicazione di piano tariffario difforme".

L'istante lamenta l'applicazione di un "piano tariffario difformemente applicato rispetto a quanto stabilito dall'offerta ricevuta", laddove l'operatore ha dedotto di avere predisposto il rimborso di euro 120,00 per le attivazioni on-line e di avere emesso in data 17 gennaio 2022 una nota di credito

La doglianza dell'istante è fondata nei limiti di seguito esposti.

In merito alla contestazione relativa all'attivazione di un piano tariffario difforme rispetto a quello accettato in sede di adesione contrattuale si rimanda all'orientamento generale seguito da Agcom per cui gli utenti hanno diritto all'applicazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Nel caso in esame, agli atti, risulta la richiesta relativa all'ordine effettuato dall'istante in merito ai servizi collegati all'utenza fissa a lui intestata dalla quale si evince che è riconosciuto "uno sconto di 120 euro, aggiuntivo rispetto alle promozioni in corso" da erogarsi "in fattura attraverso 12 accrediti da 10 euro Iva inclusa dal primo al dodicesimo mese a partire dall'avvenuta attivazione".

Detta documentazione è stata prodotta dall'operatore che ha dunque attestato il diritto dell'utente alla scontistica prevista per le attivazioni on line.

Nell'ambito della memoria difensiva, l'operatore ha dedotto di avere predisposto il rimborso di euro 120,00 per le attivazioni on-line, riconoscendo dunque la legittimità della richiesta dell'istante, ma al riguardo non ha prodotto la menzionata nota di credito.

Quindi, per le considerazioni sopra svolte, l'istante ha diritto allo storno – ovvero al rimborso della somma pari ad euro 120,00 per la mancata applicazione della scontistica prevista per l'attivazione on line.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub vi*) in quanto il disservizio subito dall'istante attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim Spa (Kena Mobile) in relazione all'utenza n. 0565 82xxxx, è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) delle rate residue relative al servizio Tim Expert.
3. Tim Spa (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 600,00 (seicento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
4. Tim Spa (Kena Mobile) in relazione all'utenza n. 0565 82xxxx, è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza)

dell'importo di euro 3,90 addebitato a titolo di consegna elenchi telefonici anno 2019.

5. Tim Spa (Kena Mobile) in relazione all'utenza n. 0565 82xxxx, è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) della somma di euro 120,00 per la mancata applicazione della scontistica prevista per l'attivazione on line.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 6 giugno 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)