DELIBERA N. 17/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/710866/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 febbraio 2025;

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 Comitati Regionali 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 22/10/2024 acquisita con protocollo n. 0278281 del 22/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare dei contratti *business* sulle utenze mobili n. 331 910xxxx, 331 910xxxx (codice contratto 09952670xxxx) e n. 347 508xxxx, n. 349 772xxxx (codice contratto 09952660xxxx) con l'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante il trasferimento dei numeri mobili ad altro operatore e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"nonostante la cessazione per MNP, (continuava) a ricevere fatture per le seguenti utenze: 331 910xxxx, 331 910xxxx (codice contratto 09952670xxxx) e 347 508xxxx, 349 772xxxx (codice contratto 09952660xxxx)".*

In data 22 ottobre 2024 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, per complessivi 300,00 euro, quanto segue:

i) "storno insoluto";

ii) "indennizzo per mancata risposta al reclamo".

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 9 dicembre 2024 memoria difensiva nella quale ha rilevato l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

Anzitutto, l'operatore ha rappresentato che le *"utenze mobili, private, n. 331910xxxx, n. 331910xxxx, n. 347508xxxx e n. 349772xxxx"* sono *"cessate per migrazione ad OLO il 6 giugno 2023"*.

Nel merito, l'operatore ha sostenuto che, secondo le disposizioni di cui agli articoli 6, 8, 9, 11 e 13 del Regolamento sugli Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) *"la mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe. Nella fattispecie in esame, l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede."*

Inoltre, l'operatore ha eccepito la *"genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno"*. Al riguardo ha evidenziato che la *"parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso*". L'operatore ha rappresentato che *"in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata"* e, a supporto della propria posizione, ha richiamato alcune delibere dell'Autorità e dei Corecom competenti.

L'operatore ha concluso con la richiesta di *"respingere l'istanza per i motivi sopra esposti"*.

3. Replica dell'istante

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con documentazione allegata, nella quale ha rappresentato quanto segue:

- *"l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 14.06.2023 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Fra l'altro, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste comunque un indennizzo*

per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente";

- *"si insiste pertanto nella richiesta di riconoscimento dell'indennizzo massimo per la mancata risposta al reclamo, così come andranno stornate tutte le fatture insolute successivamente al passaggio ad altro Operatore, avvenuto il 6 giugno 2023 per stessa ammissione dell'Operatore in memoria.".*

Nel reclamo del 14 giugno 2023, avente il seguente *"OGGETTO: RECLAMO E CONTESTAZIONE INADEMPIMENTO CONTRATTUALE SIG. XXX C.E xxx. PARTITA IVA xxx"* l'istante, a mezzo del proprio legale, ha rappresentato che *"a marzo dell'anno in corso, riceveva visita di un agente commerciale TIM presso l'esercizio commerciale di sua gestione "Centro pesca di XXX" sito in xxx, il quale agente proponeva offerta commerciale molto vantaggiosa, che avrebbe comportato il passaggio da Wind a TIM sia per il fisso 058676xxxx con SIM mobile in abbinamento per il negozio, ad euro 14,24 + 4,50 mensili iva inclusa, sia per l'utenza domestica della propria abitazione ad euro 18,00 + 4,50 con SIM aggiuntiva, mensili, iva inclusa. Il tutto con passaggio sia dei numeri fissi che dei mobili. Per i numeri mobili avveniva il passaggio senza problemi, la linea fissa del negozio invece non è riuscita passare a TIM e quindi è ad oggi con Wind. Per l'abitazione domestica erroneamente da parte dell'Operatore veniva attivata un'utenza business associata alla partita iva. Inoltre veniva emessa una fattura del router (imposto) per euro 292,80 per casa (il router avrebbe dovuto essere gratuito). Ciò detto si contesta, applicazione di condizioni diverse dalle pattuite, imposizione di modem, addebito del router che avrebbe dovuto essere gratuito, inadempimento contrattuale in relazione al mancato passaggio del fisso commerciale da Wind a TIM. Errata anagrafica relativa all'utenza domestica. Si chiede copia di tutta la documentazione contrattuale e delle registrazioni telefoniche relativa al sig. XXX ed alla attività commerciale dello stesso. Storno degli illegittimi importi aperti ed indennizzi del caso".*

4. Motivazione della decisione.

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

Sul prosieguo della fatturazione nonostante la cessazione per portabilità delle utenze mobili.

L'istante ha lamentato la ricezione di fatture successive al trasferimento ad altro operatore delle numerazioni mobili 331 910xxxx, 331 910xxxx, 347 508xxxx e 349 772xxxx. L'operatore ha preliminarmente dedotto che tali utenze sono *"cessate per migrazione ad OLO il 6 giugno 2023"* per poi eccepire la genericità e la mancata allegazione probatoria in ordine al reclamo e alle fatture ritenute non dovute e ha ricondotto la contestazione dell'istante all'*"applicazione di condizioni contrattuali non approvate".*

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Occorre in primo luogo rappresentare che questo Ufficio ha disposto un'integrazione dell'istruttoria volta ad ottenere copia del verbale di accordo redatto in sede Agcom in riferimento al precedente GU14/634400/2023 intercorso fra le parti.

L'acquisizione di tale documento si è resa necessaria in quanto l'operatore, nel successivo UG 703584/2024, segnalava che *"i codici riportati rimandano alla fatturazione fisso-mobile che è stata già trattata ed annullata a seguito GU14/634400/2023 del 5 dicembre 23"* mentre l'istante replicava che *"la procedura GU14/634400/2023 ha avuto come oggetto i contratti 88801255xxxx (col n. 366 677xxxx) e 88801255xxxx (con il n. 335 580xxxx), come specificato da TIM nella memoria della procedura suddetta e come chiaramente indicato nel verbale di accordo. La presente procedura ha invece come oggetto altre numerazioni sugli stessi contratti: 331 910xxxx, 331 910xxxx (codice contratto 09952670xxxx) e 347 508xxxx, 349 772xxxx (codice contratto 09952660xxxx)"*.

Nel verbale prodotto dall'operatore emerge che *"TIM SpA (Kena mobile), come rappresentata, in via preliminare, preso atto della volontà attuale del cliente in tale sede, si impegna a cessare le due utenze telefoniche di rete mobile attualmente attive, la n. 366677xxxx e la n. 335580xxxx. In ottica conciliativa e senza riconoscimento di responsabilità, si impegna a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno integrale dell'insoluto allo stato pendente mediante emissione di note di credito e ritiro delle pratiche di recupero crediti e alla liquidazione dell'importo di euro 450,00 a titolo di indennizzo da corrispondersi mediante bonifico bancario entro 120 giorni dalla data odierna sulle seguenti coordinate bancarie IBAN: xxx"*.

Dall'esame del verbale è possibile evincere il preciso riferimento alle numerazioni mobili 366677xxxx e 335580xxxx soltanto per quanto concerne la relativa cessazione, mentre la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile appare disposta nella sua integralità, anche se allo stato pendente, senza indicazione delle numerazioni cui afferisce.

Ciò posto, deve ritenersi che le numerazioni mobili 331 910xxxx, 331 910xxxx, 347 508xxxx e 349 772xxxx, sulle quali si incentra l'odierna disamina, non siano state oggetto del citato verbale né per quanto riguarda la loro cessazione (peraltro già avvenuta alla data di redazione del verbale) né per quanto concerne lo storno del relativo insoluto e, in particolar modo, delle eventuali fatture emesse successivamente alla redazione del verbale, attesa la genericità con cui nel verbale medesimo è stato disposto lo storno.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, preso atto che le utenze mobili n. 331 910xxxx, 331 910xxxx, 347 508xxxx e 349 772xxxx sono *"cessate per migrazione ad OLO il 6 giugno 2023"*, l'istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub i)* così come specificata in replica, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione alle suddette utenze mobili successivamente alla data del 6 giugno 2023 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, con esclusione degli eventuali importi

addebitati per apparati. L'istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo inviato con PEC del 14 giugno 2023, laddove l'operatore ha dedotto l'assenza di reclami.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, dall'esame complessivo del reclamo depositato a cura dell'istante non si evince alcun riferimento alla doglianza oggetto del presente procedimento, ossia al prosieguo della fatturazione nonostante l'avvenuta portabilità delle numerazioni mobili ad altro operatore.

Infatti, il reclamo ha come oggetto *"contestazione inadempimento contrattuale"* e contiene al suo interno diverse doglianze inerenti, nello specifico, alla mancata migrazione della linea fissa e all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite.

Nel reclamo non è presente alcuna doglianza riferita alle numerazioni mobili, le quali, anzi, appaiono come le uniche utenze sulle quali non sono sollevate contestazioni. L'utente, infatti, dichiara espressamente nel reclamo che "*per i numeri mobili avveniva il passaggio senza problemi"*.

Ciò premesso, atteso che il reclamo risulta inconferente rispetto alla doglianza espressa in istanza, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* così come specificata in replica.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/710866/2024, presentata da XXX nei confronti dell'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza)

di quanto fatturato in riferimento alle utenze mobili n. 331 910xxxx, n. 331 910xxxx, n. 347 508xxxx e n. 349 772xxxx successivamente alla data del 6 giugno 2023 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, con esclusione degli eventuali importi addebitati per apparati. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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, 5 febbraio 2025

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.)