



CORECOM Puglia



DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/595766/2023

del 22.2.2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza della società **[REDACTED]** del 21/03/2023 acquisita con protocollo n. 0079373 del 21/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta: «La Xxxxx Xxxxx Xxxx., in persona del l. r.p.t., in data 30 luglio 2019 effettuava migrazione da altro operatore a Tim SpA, stipulando contratto "business" sull'utenza n. 08xxxxxx00 con offerta "TIM SENZA LIMITI FIBRA", offerta riservata ai Clienti che avessero attivato nuove linee effettuando passaggio da altro gestore, come nel caso di specie, che "consente di chiamare numerazioni fisse e mobili nazionali e di navigare illimitatamente". Nello specifico, l'Offerta, come da proposta di attivazione e relativo contratto allegato (Cfr. Proposta di attivazione ed e-mail Tim di convalida ordine), al costo di € 25 AL MESE, INCLUSA ATTIVAZIONE PER PASSAGGI DA ALTRO GESTORE, includeva: - Chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali; - Servizi telefonici supplementari: Chi è, Avviso di chiamata; - Trasferimento di chiamata; - Accesso ad Internet con FIBRA (xDSL); - Navigazione internet illimitata; - 1 indirizzo IP statico; - Intervento d'installazione gratuito; ecc. Contrariamente a quanto stipulato contrattualmente, sin dalle prime fatture successive al contratto, Tim applicava un piano tariffario differente, con costi nettamente superiori rispetto a quanto proposto e convenuto nel contratto, contenenti contributi di attivazione e altre voci in fattura che qui si disconoscono nuovamente in quanto non dovuti (quali, ad esempio, costi di "consegna di elenchi telefonici", mai avvenuta). Tali fatture venivano -in buona fede- regolarmente pagate dall'istante, in attesa del ricalcolo da parte del gestore e dell'applicazione del piano tariffario corretto. Nello specifico: - Fattura n. 8S00317874 del 7.10.19 (periodo agosto-settembre) di € 45,02; - Fattura n. 6820191014001753 (causale: Vendita prodotti fonia e dati linea n. 08xxxxxx00) del 12.10.2019 di € 292,80; - Fattura n. 8S00380597 del 05.12.2019 (1° Bim. 2020) di € 77,97; - Fattura n. 8S00032089 del 06.02.2020 (2° Bim. 2020) di € 66,66; - Fattura n. 8S00093042 del 06.04.2020 (3° Bim. 2020) di € 169,60; - Fattura n. 8S00147133 del 05.06.2020 (4° Bim. 2020) di € 111,09; - Fattura n. 8S00205266 del 13.08.2020 (5° Bim. 2020) di € 69,12; - Fattura n. 8S00275056 del 14.20.2020 (6° Bim. 2020) di € 65,76; - Fattura n. 8S00323941 del 12.12.2020 (1° Bim. 2021) di € 65,76; - Fattura n. 8S00025284 del 11.02.2021 (2° Bim. 2021) di € 65,76; - Fattura n. 8S00079121 del 12.04.2021 (3° Bim. 2021) di € 75,81; - Fattura n. 8S00141553 del 10.06.2021 (4° Bim. 2021) di € 65,76; - Fattura n. 8S00191578 del 11.08.2021 (5° Bim. 2021) di € 65,76; - Fattura n. 8S00249961 del 11.10.2021 (6° Bim. 2021) di € 67,08; - Fattura n. 8S00304055 del 11.12.2021 (1° Bim. 2022) di € 53,56; - Fattura n. 8S00027548 del 10.02.2022 (2° Bim. 2022) di € 53,56; - Fattura n. 8S00073750 del 11.04.2022 (Periodo 3/22 Feb.-Mar.) di € 59,66; - Fattura n. 8S00134749 del 12.05.2022 (Periodo 01/04/22-30/04/22) di € 23,06; - Fattura n. 8S00156588 del 09.06.2022 (Periodo 01/05/22-31/05/22) di € 29,16; - Fattura n. 8S00219815 del 11.07.2022 (Periodo 01/06/22-30/06/22) di € 23,06; - Fattura n. 8S0043 del 11.08.2022 (Periodo 01/07/22-31/07/22) di € 23,06. Si evidenzia un'altra circostanza degna di nota, vale a dire che l'istante, nel mese di dicembre 2019, veniva contattata telefonicamente da un operatore Tim, che le prospettava un'Offerta in quanto titolare di azienda con Partita Iva e già cliente Tim per la numerazione fissa. Tale offerta dava diritto ad una SIM gratuita a costo zero, associata allo stesso contratto del numero fisso, effettuando la migrazione del proprio numero mobile da altro operatore a Tim. A seguito di tale offerta, e contrariamente a quanto rappresentato dal Gestore, venivano emesse fatture non dovute, con piani tariffari mai sottoscritti (ex. "Tim Safe Mobile" o "Tim Large"), pagate in buona fede dall'istante, e precisamente (Cfr. fatture allegate): - Fattura n. 7X00880445 del 13.03.20 di € 55,92; - Fattura n. 7X01655519 del 15.05.20 di € 47,69. Si fa presente che l'istante effettuava vari reclami telefonici, senza avere alcun riscontro da Tim, nonché reclami scritti, ad es. in data 19 giugno 2020, in cui l'istante rappresentava che "è stata carpita la mia buona fede e per quanto riguarda il n. 34xxxxxx57 vi prego di ritenere nullo il contratto e non addebitare alcuna morosità". 8) Ma, ancora una volta, il Gestore non dava riscontro, anzi, continuava ad emettere ingiuste fatturazioni, comunque pagate per timore della sospensione del servizio sulla numerazione fissa, nonostante la disdetta contrattuale, precisamente: - Fattura n. 7X02439448 del 14.07.20 di € 32,19; - Fattura n. 7X03223998 del 14.09.20 di € 8,42; - Fattura n. 7X03893199 del 11.11.20 di € 8,42; - Fattura n. 7X00148126 del 12.01.21 di € 8,42; 9) A tal punto, l'istante, ormai stanca e stremata dalla condotta del Gestore, e vista la disdetta contrattuale già inviata nel mese di giugno 2020 e rimasta disattesa, non pagava le fatture successive, per un importo complessivo di € 56,96 (Cfr. fatture allegate). Solo il 22 gennaio 2022, dopo circa 7 mesi dalla richiesta di cessazione, l'istante riceveva una mail (Cfr. e-mail) di "disabilitazione account" con cui Tim comunicava "Gentile cliente, come da sua richiesta il contratto 888012018550 è stato cessato". Oltre al danno la beffa, Tim emetteva altre fatture fino al mese di marzo 2022, nonostante la disabilitazione effettuata (Sic!). Dulcis in fundo, il Gestore affidava il recupero del credito (inesistente) a società di recupero crediti, che sollecitavano il pagamento delle predette fatture per un importo di €56,96, con costituzione in mora del 29.04.22

e del 30.08.22. A questo punto, avvilita e scoraggiata di fronte alla sordità del gestore, l'istante si rivolgeva a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, al fine di sollecitare la risoluzione definitiva della problematica, con il riconoscimento degli indennizzi dovuti, per cui la presente». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo di cui all'All. A alla Del. n. 347/18/cons (art. 9, co. 2): per attivazione di profilo tariffario non richiesto dal 01.08.2019 al 31.03.2022 - 973 gg x 2,50 euro pro die per la linea fissa (n. 08xxxxxx00): 2.432,50 euro; II) indennizzo di cui all'All. A alla Del. n. 347/18/cons (art. 9, co. 2): per attivazione di profilo tariffario non richiesto dal dal 01.01.2020 al 28.02.2022 - 789 gg x 2,50 euro pro die per la Sim mobile (n. 34xxxxxx57): 1.972,50 euro; III) ex art. 12 per mancata risposta ai reclami dal mese di gennaio 2020 ad oggi, per 300,00 euro, oltre altri eventuali indennizzi che lo Spett.le Corecom dovesse ravvisare; IV) ricalcolo di tutta la fatturazione relativa al numero fisso e rimborso delle somme richieste e percepite da Tim in eccedenza rispetto a quanto stipulato contrattualmente (25,00 euro al mese) per un importo di circa 350,00 euro; V) ricalcolo e rimborso delle somme pagate in eccedenza relative alla SIM mobile; con restituzione di quanto illegittimamente percepito dal Gestore; VI) trasmissione atti all'AGCOM per la comminatoria delle sanzioni.

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: utenza fissa La linea 08xxxxxx00 oggetto del contendere risulta rientrata in TIM da OLO in data 12/09/2019 con l'offerta TUTTO SENZA LIMITI 20 MEGA convertita in TUTTO FTTCAB in data 18/10/2019 Dalla fatturazione si evince che il cliente pagava per la linea fissa 20€ al mese anziché 25€ che lui stesso nella presente dice di dover pagare, come si evince da estratto che segue: [...] Ad oggi grazie al Bonus fedeltà il cliente paga 10€ al mese (fattura allegata 2-23). • Utenza mobile In data 20/01/2020 viene creato il contratto 888012018550 oggetto del contendere, al cui interno viene attivata una ricaricabile business La linea 34xxxxxx57 si attiva in data 20/01/2020 con il profilo tariffario TIM Large (CCD Promo MNP TIM Large 15€-20€_INI) e risulta cessata in data 15/06/2020 CESSATO PER MNP DONOR Il cliente sottoscrive il contratto con VO 2763803 per l'offerta Tim Large che prevede: • contributo di 15€ al mese per i primi 12 mesi poi 20€ mese dal 13° mese • contributo attivazione Sim 10€ una tantum • contributo attivazione offerta 1.50€ al mese per 24 mesi quanto indicato nel VO corrisponde a quanto fatturato come da estratto fattura che segue: [...] L'istante sostiene che gli è stato comunicato che la SIM era gratuita, ma nel VO vengono chiaramente esposti i costi da sostenere che corrispondono a quanto fatturato. Non si rilevano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta neanche sotto il profilo informativo essendo stato l'utente edotto dei costi relativi all'offerta commerciale richiesta. Si suole precisare che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito alle doglianze de quo, infatti dalla documentazione in atti non appare la presenza di reclami scritti nei quali si contestano gli addebiti in fattura (risulta allegata la richiesta di disdetta relativo al mobile). L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). In merito si rileva che 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. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve

dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. In Paci è presente uno scoperto di € di 56.96. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

L'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "Indennizzo di cui all'All. A alla Del. n. 347/18/cons (art. 9, co. 2): per attivazione di profilo tariffario non richiesto dal 01.08.2019 al 31.03.2022 - 973 gg x 2,50 euro pro die per la linea fissa (n. 08xxxxxx00): 2.432,50 euro", e sub IV) di "ricalcolo di tutta la fatturazione relativa al numero fisso e rimborso delle somme richieste e percepite da Tim in eccedenza rispetto a quanto stipulato contrattualmente (25,00 euro al mese) per un importo di circa 350,00 euro", possono essere trattate congiuntamente, e non possono trovare accoglimento. Dall'esame della cospicua produzione contrattuale e documentale depositata in atti, relativa alla linea fissa, non emergono discrepanze tra i profili tariffari attivati e gli addebiti fatturati, atteso che i canoni imputati al servizio non superano la misura di 20,00 euro mensili, in una prima fase, e di 10,00 euro in una seconda. Vero è che, nel complesso, diverse fatture recano importi di gran lunga superiori; vero è anche, tuttavia, che le eccedenze si giustificano con addebiti occasionali come l'acquisto di prodotti, il corrispettivo rateale del modem, i costi di spedizione fatture. Si osserva, per altro, che l'inserimento nell'elenco telefonico, il cui costo è specificamente contestato dall'utente, è stato opzionato al momento della stipula del contratto. Non ravvisandosi irregolarità di fatturazione in relazione al servizio di telefonia fissa, le relative richieste di storno e indennizzo non possono essere accolte. La domanda sub II), di "indennizzo di cui all'All. A alla Del. n. 347/18/cons (art. 9, co. 2): per attivazione di profilo tariffario non richiesto dal dal 01.01.2020 al 28.02.2022 - 789 gg x 2,50 euro pro die per la Sim mobile (n. 34xxxxxx57): 1.972,50 euro" e sub V), di "ricalcolo e rimborso delle somme pagate in eccedenza relative alla SIM mobile; con restituzione di quanto illegittimamente percepito dal Gestore", possono essere trattate congiuntamente, e non possono trovare accoglimento. Parte istante rappresenta di aver sottoscritto il contratto relativo alla linea mobile perché le era stato prospettato come gratuito. Dalla registrazione vocale depositata in atti, tuttavia, si è appurato che l'operatrice ha elencato le condizioni economiche dell'offerta, ricevendo il consenso dell'utente. Tanto basta al rigetto delle richieste in parola. Può viceversa trovare accoglimento la domanda sub III), "ex art. 12 per mancata risposta ai reclami dal mese di gennaio 2020 ad oggi. per 300,00 euro, oltre altri eventuali indennizzi che lo Spett.le Corecom dovesse ravvisare". Il gestore, nelle proprie difese, nulla ha argomentato circa la mancata risposta al reclamo del 19.6.2020, né ha allegato in atti riscontri. Deve pertanto disporsi indennizzo ex art. 12 del Regolamento Indennizzi nella misura massima prevista di 300,00 euro, trattandosi non di mero ritardo ma di omissione. Non si ravvisano, nel caso di specie, elementi riconducibili a ulteriori fattispecie indennizzabili. La domanda sub 5), di "trasmissione atti all'AGCOM per la comminatoria delle sanzioni", infine, è inammissibile, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Resta ferma la prerogativa dell'utente, in via autonoma, di presentare denunce ad Agcom secondo le modalità di cui alla Del. 496/10/Cons.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/03/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno circolare, la somma di 300,00 (trecento/00) euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO

