



CORECOM Puglia



DETERMINA 83 Fascicolo n. GU14/594706/2023

del 27/11/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[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 16/03/2023 acquisita con protocollo n. 0075017 del 16/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: «L'istante era titolare di un contratto Tim Business accettato telefonicamente tramite agente a gennaio 2020. Il contratto prevedeva la linea fissa voce e dati + mobile al costo complessivo di € 40,00 + IVA. Invero già dalla prima fattura l'utente riscontrò importi notevolmente superiori rispetto a quelli pattuiti (€ 50, € 80, € 120, fino ad arrivare ad € 155 circa nelle fatture 5° e 6° 2020). Nel dettaglio, riportato dalle contabili allegate, risulta che nel 2020 TIM fatturò € 732,78 € 585,60. L'istante reclamò sistematicamente avverso le fatture al Servizio Clienti. al 191 Quest'ultimo comunicò ripetutamente che la situazione era in fase di verifica. In virtù dell'inerzia dell'operatore l'utente decise di migrare le utenze verso Wind con la cessazione in TIM che avvenne a Settembre 2021 con una coda di fatture relative ai costi di attivazione che andò avanti per mesi. A seguito del perfezionarsi della migrazione Tim emise fattura di chiusura contenente gli importi del recesso anticipato e cedette il presunto credito ad una Società terza che propose un saldo e stralcio. L'istante inviò reclamo che rimase privo di riscontro. In data 22.2.2022 l'istante chiese copia di un contratto che giustificasse tali addebiti, ma TIM non rispose. A seguito di procedura forzata emerse che non era in possesso di alcun contratto». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno integrale di tutti i costi eccedenti i canoni concordati; II) Rimborso delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quanto pattuito; III) Indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle pattuite (€ 40,00 + IVA); IV) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che, la linea 08xxxxxx15 oggetto del contendere risulta rientrata in TIM da OLO in data 16/12/2019 con l'offerta TUTTO FTTCAB ed è cessata in data 04/10/2020 per Migrazione ad OLO. Il cliente sottoscrive il contratto per l'offerta TIM SENZA LIMITI XDSL con Router TIM in data 07/10/2019 che prevede quanto segue: [...] Dall'analisi sulle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato [...] come da estratto fattura che segue l'istante paga 20€ mensili + 5€ attivazione: [...] In data 15/10/2019 viene creato il contratto 888011965931 oggetto del contendere, al cui interno viene attivata una ricaricabile business. Il contratto viene sottoscritto dal Cliente in data 13/12/2019 (vedi allegato CONTRATTO MOBILE) La linea 32xxxxxx20 si attiva in data 23/10/2019 con il profilo tariffario TIM Small (MNP Raddoppia TIM Small_INI) e risulta cessata in data 22/09/2020 PER MNP DONOR il cliente sottoscrive il contratto per l'offerta TIM Small + SCONTO 30% + 5 EuroGiga VIP che prevede UN COSTO DI 10.50€ + 10€ al mese come segue: [...] Dall'analisi sulle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato come da estratto fattura che segue cliente paga 14.50€ al mese: [...] Da quanto su detto e documentato i contratti sono conformi a quanto sottoscritto dal cliente il quale paga: • Fisso 20€ + 5€ ATTIVAZIONE • Mobile 13€ Per un totale di 38€ + iva +1.50= 39.50€ Il cliente afferma di dover pagare 40€ mese + iva, pari a 48.80€ che al bimestre sono 97.60€ a cui aggiungere i costi di spedizione fattura (4.75€) e i costi del Router 12.20€ per un TOT 115.75€ iva inclusa a fattura. Se si considera l'addebito del TIM SAFE WEB fisso e mobile ed eventuali ricariche automatiche sul mobile (servizi previsti da contratto e di cui non è stata richiesta cessazione né reclamati), la media delle fatture rientra nei costi previsti dal contratto. Non si riscontrano, pertanto, addebiti difformi da quelli pattuiti e di conseguenza le doglianze dell'istante sono infondate. Si rileva che l'istante in tutto il periodo di permanenza delle linee in Telecom Italia non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo, i reclami presenti sono tardivi in quanto inviati circa due anni dopo la cessazione delle linee. 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 evidenzia 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. Situazione amministrativa: Insoluto di 740.90€ (Estratto Conto in allegato) E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. 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». Per tali ragioni l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Con riferimento alla domanda sub I) e sub II) che vengono trattate congiuntamente si osserva quanto segue. Dal confronto tra la documentazione contrattuale versata in atti dalla parte convenuta, sottoscritta dal cliente, e le fatture contestate dalla parte istante emergono talune discrepanze. In particolare, né le memorie del gestore, né, soprattutto, la documentazione contrattuale con i suoi allegati, giustificano gli addebiti corrispondenti ad alcune voci di costo. L'utente sottoscrive in data 7/10/2019 proposta relativa a servizio di linea fissa "Tim senza limiti Xdsl". Nel prospetto informativo allegato in atti è previsto, per i primi 12 mesi, un canone mensile dell'importo di 20,00 euro e, a partire dal 4° mese, 3,00 euro mensili per il servizio Tim Safe Web. Nella fattura n. 4230820800020972 del 24/8/2020 è viceversa presente un addebito bimestrale per canoni relativi a "Tim Tutto", con riferimento alla linea fissa, di 100,00 euro. Non risulta, inoltre, tra i costi previsti dalle condizioni economiche quello di cui all'opzione "Fast 200", dell'importo di 20,00 euro. Con riferimento alla medesima fattura, per l'offerta mobile "Tim business Gruppi 3.0 - Promo 100% Tim Fisso" (con opzione 5 Eurogiga Vip), sottoscritta in data 13/12/2019, viene addebitata la voce di costo "contributo Tim Small", dell'importo di 40,00 euro, a fronte della previsione contrattuale di 15,00 euro mensili, con una discrepanza di 10,00 euro su base bimestrale. Parimenti nella fattura 4230820800031087 del 22/10/2020 è presente un addebito bimestrale per canoni relativi a "Tim Tutto", con riferimento alla linea fissa, di 100,00 euro, in luogo del canone previsto di 40,00 euro, nonché l'opzione non prevista "Fast 200", dell'importo di 20,00 euro; per la telefonia mobile è addebitata la voce di costo "contributo Tim Small", dell'importo di 40,00 euro, a fronte della previsione contrattuale di 15,00 euro mensili. Alla luce di tale esame, in parziale accoglimento delle domande sub I) e sub II), dalle predette fatture, andrà dunque stornato, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, rimborsato, l'importo di 180,00 euro, relativo alle voci di costo sopra individuate. Le altre fatture allegate dall'utente relative al periodo ottobre 2020/luglio 2021 contengono voci di costo contestate dall'istante e comunque relative ad importi dovuti quali rate residue modem e contributi di attivazione rateizzati. La domanda sub III) non può essere accolta in quanto il reclamo dell'istante relativo agli addebiti in contestazione risulta inviato a mezzo pec in data 15/02/2022 circa 18 mesi dopo la cessazione del contratto intervenuta in data 22/09/2020 a seguito della migrazione effettuata dall'istante, venendo così in rilievo, nel caso di specie, la clausola di esclusione degli indennizzi di cui al comma 4 dell'articolo 14 del Regolamento sugli indennizzi che sancisce: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". La domanda sub IV) può essere accolta in quanto a fronte del reclamo del 15/02/2022, la missiva di riscontro del gestore è priva di qualsiasi elemento probatorio relativo all'invio/consegna della stessa all'utente, il quale dichiara di non averla mai ricevuta. Deve ritenersi che permanga in capo all'operatore un obbligo di riscontro in merito alla contestazione dei solleciti di pagamento. Deve pertanto riconoscersi in favore dell'utente l'importo di 300,00 euro a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui all'art. 13 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/03/2023, è tenuta a stornare, ovvero a rimborsare in caso di avvenuto pagamento, l'importo di 180,00 euro per le fatture n. 4230820800020972 del 24/8/2020 e n. 4230820800031087 del 22/10/2020, nonché a corrispondere l'importo di 300,00 euro a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui all'art. 13 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Rimborsi e indennizzi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, andranno corrisposti mediante compensazione con la posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, a mezzo assegno o bonifico bancario.

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