

DETERMINA 54 Fascicolo n. GU14/560019/2022 del 19/09/2024

**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;

Considerata l’attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 24/10/2022 acquisita con protocollo n. 0305559 del 24/10/2022

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, relativamente all'utenza 099/\*\*\*\*222, rappresenta quanto segue: "L'istante viene contattata da un agente TIM al fine di stipulare, tramite tablet, un contratto Tim Business per linea fissa (099/\*\*\*\*222) più un mobile (347/\*\*\*\*505) al costo di € 25 per fisso più € 5 mensili per la linea mobile. Invero le fatture emesse sono notevolmente superiori (da € 60 ad € 140) rispetto all'importo pattuito. L'utente reclamò prima con segnalazione amministrativa 1-14151228460 del 1° Febbraio 2021, poi tramite PEC in data 11 ottobre 2021, alla quale Tim non rispose. In particolare l'istante lamentava l'attivazione della sim 351/\*\*\*\*037, che doveva essere un numero provvisorio per migrazione da altro operatore. Inoltre l'utente lamentava l'attivazione dei servizi "TIM WORK SMART", "TIM SAFE WEB", "Ricarica Credito 12 Euro", "TIM Deluxe", Fast 200 e Tim Safe mobile". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Cessazione contratto in totale esenzione spese; II) Storno integrale dell'insoluto attuale e delle successive fatture fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione; III) Ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in totale esenzione spese; IV) Rimborso degli importi corrisposti in eccedenza rispetto a quelli pattuiti (€ 25 + 5 mensili); V) Indennizzo per attivazione profili tariffari e servizi non richiesti ("TIM WORK SMART", "TIM SAFE WEB", "Ricarica Credito 12 Euro", "TIM Deluxe", Fast 200 e Tim Safe mobile) e sim 351/\*\*\*\*037; VI) Indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che la linea 099/\*\*\*\*222 oggetto del contendere risulta rientrata in data 18/08/2020 con l'offerta TUTTO FTTCAB ed è attualmente attiva. Il cliente sottoscrive il contratto in data 24/07/2020 (vedi all.1) per l'offerta TIM SENZA LIMITI xDSL con Router Tim a rate e Tim Unica Business offerta che prevede i seguenti costi: tabella 1. Dall'analisi sulle fatture quanto attivato e fatturato è conforme a quanto sottoscritto, il cliente paga al mese € 22,50 + 10€ per opzione fast 200. In data 05/06/2020 viene creato il contratto 88801\*\*\*\*408 oggetto del contendere, al cui interno viene attivata una ricaricabile business a cui viene aggiunta una seconda linea a febbraio 2021. Il contratto viene sottoscritto dal Cliente in data 29/05/2020 (vedi allegato CONTRATTO MOBILE). La linea 351/\*\*\*\*037 si attiva in data 12/06/2020 con il profilo tariffario TIM START (Promo MNP TIM Start Fisso Mobile\_INI) e risulta ATTIVA (vedi contratto all.1) La linea 347/\*\*\*\*505 proveniente da OLO si attiva in data 09/02/2021 con il profilo tariffario TIM Deluxe (Promo MNP Wind3 Raddoppia TIM Deluxe\_INI) e risulta ATTIVA (vedi contratto mobile). Il cliente sottoscrive il contratto per l'offerta PROMO MNP TIM START ULL che prevede quanto segue: Tabella 2. Dall'analisi sulle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato come da estratto fattura che segue il cliente non ha costi per la linea mobile per i primi 12 mesi: Ad oggi essendo trascorsi i 12 mesi il cliente paga mensilmente: - fisso 20€ mese + 10€ opzione Fast che corrispondono ai 30€ previsti; - mobile: 10€ per una SIM ed € 9,79 per la seconda SIM. In base a quanto su descritto per il lato fisso il contratto è conforme, mancava il bonus Tim 24 mesi attivato a febbraio 2021 con rimborso di 50€. Anche lato mobile i contratti sono conformi, come da copia contratto di febbraio 2021 viene attivata la seconda linea. Come da condizioni contrattuali trascorsi i 12 mesi il contratto ha subito gli aumenti previsti. Ad oggi attivati bonus lato fisso, al netto dei quali il cliente paga 25€ al mese. I servizi aggiuntivi che lamenta quali: - "TIM SAFE WEB" – servizio compreso nel contratto e cessato a seguito reclamo a febbraio 2021; - "Ricarica Credito 12 Euro" - trattasi di servizio contrattuale che prevede l'addebito di una ricarica automatica al momento in cui il credito scende al di sotto dei 5€ - il cliente può richiedere cessazione - "TIM Deluxe" – canone 2° linea mobile per la quale è presente regolare contratto; - Fast 200 – compreso nell'abbonamento fibra ed è nel costo dei 25€ - Tim Safe mobile – servizio cessato. Si precisa, che l'istante non ha presentato, in tutto l'arco temporale di vigenza delle utenze in Telecom Italia, nessun tipo di reclamo in merito alla contestazione di cui sopra. L'unico reclamo presente, regolarmente riscontrato, è di ottobre 2021 circa un anno dopo l'attivazione dei servizi. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente le contestazioni de quo, né vi è la presenza di richieste di cessazione dei servizi in contestazione. [...]. La posizione amministrativa è regolare. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, 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, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I) esula dalle competenze di questo Corecom, 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 o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS). Le richieste sub II) e sub III) non possono trovare accoglimento, trattandosi di domande generiche e non documentate né congruamente circostanziate rispetto ai fatti oggetto di doglianza. Sul punto si osserva che, nel caso di specie, l'istante non ha prodotto alcuna documentazione che giustifichi l'annullamento dei canoni oggetto di contratto, né eventuale sollecito di pagamento ricevuto da parte della società di recupero del credito e, pertanto, le dichiarazioni di parte istante non sono suffragate da documenti probatori (cfr. Delibera n. 23/19/CIR). Inoltre, con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, la documentazione in proprio possesso, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. Con riferimento alla richiesta sub IV), si osserva quanto segue. L'istante contesta l'applicazione di costi difformi da quelli pattuiti, come riportato nel reclamo in atti. A tal proposito, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. In ogni caso, fermo restando il principio del favor utentis sopra richiamato, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Tanto premesso, deve rilevarsi che l'utente ha prodotto, con la proposizione dell'istanza di conciliazione, soltanto una fattura (n. 4230822800007193 del 12/01/2022), alla quale si aggiunge la fattura n. 4230822800201617 del 10/09/2022, prodotta in atti dall'operatore. La parte convenuta, a sostegno della propria posizione, ha prodotto, tra l'altro, le proposte di attivazione relative alle utenze 099/\*\*\*\*222 e 351/\*\*\*\*037, sottoscritte dall'istante in data 24.07.2020, dalle quali si evince chiaramente che la predetta utenza mobile in contestazione è stata esplicitamente richiesta. Le suddette PDA contengono i prospetti dei profili tariffari dai quali si evince che gli addebiti relativi alla voce "TIM SAFE WEB" sono pattuiti contrattualmente. Parimenti, l'operatore ha prodotto la proposta di attivazione relativa all'utenza 347/\*\*\*\*505, sottoscritta dall'istante in data 01.02.2021, contenente il prospetto del profilo tariffario dal quale si evince la regolarità degli addebiti relativi alle voci "Tim Deluxe" e "Ricarica Credito 12 Euro", pattuiti contrattualmente. Pertanto, con riferimento ai costi relativi all'utenza 351/\*\*\*\*037, nonché alle suddette voci riguardanti la sim 347/\*\*\*\*505, nessun rimborso è dovuto. Per quanto concerne le voci "TIM WORK SMART", "Opzione Fast 200" e "Tim Safe mobile", si rileva, viceversa, che l'operatore non ha comprovato quanto nel tempo contrattualmente e regolarmente pattuito, di talché spetta all'istante il rimborso delle relative somme contestate, come di seguito individuate: - € 20,00 + IVA relativo alla voce "Opzione Fast 200" e € 4,00 + IVA relativo alla voce "Tim Safe mobile", nella fattura n. 4230822800007193 del 12/01/2022; - € 10,00 + IVA relativo alla voce "Opzione Fast 200", nella fattura n. 4230822800201617 del 10/09/2022. Alla luce delle considerazioni che precedono, TIM S.p.A è tenuta a rimborsare all'istante l'importo complessivo di € 34,00 + IVA, pari ad € 41,48 (quarantuno/48) iva inclusa. Inoltre, stante l'irregolare emissione di fatture da parte del gestore, deve trovare applicazione, anche in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), nel caso di specie, la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità

della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro." Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di TIM S.p.A., in favore dell'istante, la somma di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019. La richiesta sub V) non può essere accolta per le ragioni che seguono. Si osserva che, sulla base della documentazione acquisita agli atti, risulta che l'istante non ha provveduto a contestare tempestivamente i servizi asseritamente non richiesti; infatti, a fronte della sottoscrizione del contratto fisso + mobile avvenuta in data 24.07.2020 del contratto relativo alla sim 347/\*\*\*\*505 in data 01.10.2021, nonché a seguito della ricezione delle relative fatture, l'istante ha inviato pec di reclamo soltanto in data 11.10.2021. Sul punto, si richiama l'art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi) che prescrive l'esclusione degli 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. La richiesta sub VI) non può trovare accoglimento, atteso che è lo stesso istante ad aver depositato, a fronte dell'unico reclamo inoltrato al gestore a mezzo pec il 11/10/2021, documentazione da cui emerge il riscontro effettuato dall'operatore il 10/11/2021, ossia entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/10/2022, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario, in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 141,48 (centoquarantuno/48), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, di cui: - € 41,48 a titolo di rimborso delle somme relative a servizi non richiesti; - € 100,00 per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

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