

**DELIBERA N. 15 -2023**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/349827/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 05/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 06/11/2020 acquisita con protocollo n. 0463559 del 06/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società XXX afferma quanto segue: “l'istante aderiva ad offerta di TIM S.p.A, tuttavia il contratto non gli è mai stato rilasciato. L'agente incaricato da TIM s.p.a. confermava al Sig. XXX, un'offerta pari a circa 35,00 € a bimestre che comprendeva l'utilizzo del servizio sia per la telefonia fissa e sia per la telefonia mobile; ma l'istante si trovava a ricevere documenti contabili separati, quindi per due contratti distinti: uno per la telefonia fissa e uno per la telefonia mobile e con costi decisamente superiori, rispetto a quanto pattuito inizialmente. Chiamando il call center, l'utente richiedeva la copia delle stipule contrattuali, ma senza che la sua richiesta venisse soddisfatta. Visto la consistente differenza di prezzo, il signor XXX, migrava ad altro operatore. Il gestore, inviava poi documenti contabili aventi n. XXX del 09/03/2020 e XXX del 14/02/2020, in cui si richiedevano i costi del router, nonostante l'apparecchio, come da disposizioni dell'operatore, sia stato restituito e inviato tramite pacco postale. Venivano inoltre richiesti i costi di disattivazione e di recesso che non possono essere pretesi in riferimento alla legge 40/2007 art.1 comma 3.” Richieste: 1) Restituzione della differenza delle somme relative al profilo tariffario concordato; 2) Storno integrale delle sopraccitate fatture; 3) Rimborso/storno costi di disattivazione e di recesso; 4) Corresponsione indennizzo pecuniario.

### **2. La posizione dell'operatore**

Telecom Italia S.p.A. in data 21.12.2020 ha depositato una memoria con cui chiede il rigetto delle domande avversarie per i motivi che seguono. “L'istante si duole di una generica difformità dei costi addebitati rispetto a quelli concordati e dell'addebito dei corrispettivi di recesso. Chiede lo storno dell'insoluto, il rimborso di quanto corrisposto in eccesso nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto. In primo luogo, è bene evidenziare come controparte non abbia mai reclamato alcunché in merito alle doglianze oggi proposte sino alla data di migrazione ad altro operatore e, inoltre, abbia regolarmente saldato i conti emessi (eccezion fatta per le fatture di chiusura, ad oggi insolute, ad al conto 2015/XXX). Sul punto è necessario rilevare come l'art. 17 comma 1 delle Condizioni Generali di Contratto per l'Accesso al Servizio Telefonico di Base, accettate dall'utente alla sottoscrizione del contratto, preveda espressamente che “I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo ivi indicato entro i termini di scadenza della fattura in contestazione.” Non solo controparte non ha mai reclamato alcunché, ma ha anche saldato le fatture che, per tale ragione, devono ritenersi non contestate e, conseguentemente, le odierne doglianze prive di pregio. Anticipato

quanto doveroso, si evidenzia come TIM abbia operato diligentemente e applicato i costi previsti dai contratti sottoscritti da controparte, che si producono. I costi applicati rispecchiano pienamente le tariffe pubblicate da TIM sul proprio sito nella sezione “Trasparenza Tariffaria”, in ossequio alla Delibera n. 252/16/CONS. Controparte contesta l’addebito dei corrispettivi di recesso e delle residue rate del router addebitate sui conti di chiusura. Ma tali importi sono stati correttamente fatturati, in conformità al contratto sottoscritto. Segnatamente, l’istante ha esplicitamente accettato l’acquisto del router, come indicato nel contratto sottoscritto relativo all’utenza fissa, mentre gli addebiti a titolo di corrispettivi di cessazione anticipata erano espressamente previsti dai profili tariffari prescelti da controparte nonché dalle Condizioni Generali di Abbonamento Multibusiness, anch’esse accettate mediante la sottoscrizione. L’utente ha infatti cessato l’utenza fissa e la linea mobile anticipatamente rispetto al termine di n.24 mesi previsto dal contratto e, segnatamente, il 5.01.2020 la linea n. XXX e il 17.12.2019 la linea n. XXX. Alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. In conclusione si ribadisce come controparte abbia maturato, ad oggi, un insoluto pari ad € 410,63 relativo alla linea fissa e pari ad € 225,93 relativo alla linea mobile e riferito alla fattura n.XXX già prodotta, che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso Tim spA, previa conferma della correttezza dell’operato di Tim chiede il rigetto delle domande avversarie.”

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste avanzate dalla società XXX possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Il ricorrente, in riferimento alle numerazioni XXX e XXX, sostiene di aver aderito a un’offerta propositagli da un agente certificato Tim per un piano telefonico che doveva comprendere modem wifi, servizio mobile e servizio di telefonia fissa in un unico contratto al costo di circa € 35,00 a bimestre.

Contrariamente agli accordi precontrattuali, riceveva dal gestore documenti contabili separati, riferiti a due contratti distinti: uno per la telefonia fissa e uno per la telefonia mobile, con costi decisamente superiori rispetto a quelli pattuiti inizialmente. A sostegno di quanto affermato, l’istante ha prodotto la proposta di attivazione formulata dall’agente, nella quale gli veniva effettivamente sottoposta un’offerta Tim fisso / mobile comprendente il servizio mobile e il servizio di telefonia fissa, al costo di € 25 per la linea fissa + € 10 per n. 1 linea mobile, oltre a un costo pari a zero di attivazione della linea fissa e a € 10 / sim una tantum per costo di attivazione.

La documentazione depositata da TIM ha poi permesso di rilevare che successivamente, in data 20.09.2018, parte istante sottoscriveva invece due distinti contratti, uno denominato “TIM Business” con profilo “Promo MNP 10 TIM Europa 15GB” per la numerazione XXX e l’altro per l’utenza XXX con offerta “Linea Valore + Tutti Mobili” con opzioni “Tutto senza limiti ADSL + Router”, “Tim Safe Web” e “Promo Linea Mobile”.

La posizione difensiva del gestore si è articolata sulle circostanze che i costi applicati corrispondessero alle tariffe pubblicate sul proprio sito nella sezione “Trasparenza Tariffaria” in ossequio alla Delibera n. 252/16/CONS e che gli importi fossero stati correttamente fatturati in conformità ai contratti sottoscritti; si reputa però che, nel caso di specie, le suddette argomentazioni non siano idonee a giustificare gli addebiti contestati.

In primis va infatti rammentato che la pubblicità sul sito web è sostanzialmente volta all’adempimento degli obblighi previsti dall’art. 4 della delibera n. 252/16/CONS (recante “Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”) per favorire la comparabilità tra le diverse offerte dei singoli servizi offerti da diversi operatori presenti nel medesimo mercato; in secundis, si è constatato che le copie contrattuali non riportano i costi degli abbonamenti sottoscritti pur distintamente.

Tali evidenze permettono quindi di affermare che il gestore non abbia fornito prova che l’istante, all’atto della sottoscrizione, conoscesse i reali costi, poi fatturati, dei servizi attivati e dei relativi prodotti abbinati, risultati diversi da quelli prospettati e formalizzati dall’agente; quanto all’attività svolta da quest’ultimo, risulta pacifico che “con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale”(v. Deliberazione n. 143/10/CIR e deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/2017).

Conseguentemente, non avendo Tim provato l’assenza di difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, si ritiene in accoglimento della domanda posta sub 1) debba essere riconosciuto all’istante il rimborso in caso di avvenuto pagamento e/o lo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto precontrattualmente pattuito, ovvero € 35,00 / mese complessivi per fisso (€ 25,00) e mobile (€ 10,00), a partire dalla data di sottoscrizione del 20.09.2018 e fino alla conclusione dei cicli fatturativi.

Proseguendo nella disamina della vicenda, si reputa che la domanda sub 3) possa essere meritevole di accoglimento in quanto, ai sensi dell’art 2119 c.c., “Ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto prima della scadenza del termine, se il contratto è a tempo determinato, o senza preavviso, se il contratto è a tempo indeterminato, qualora si verifichi una causa che non consenta la prosecuzione, anche provvisoria, del rapporto.”

Poichè le risultanze precedentemente esposte hanno condotto a ritenere inficiata la formazione di un corretto consenso contrattuale, può affermarsi che il recesso sia stato quindi determinato da giusta causa, con il conseguente diritto allo storno/rimborso dei costi a tale titolo addebitati; tale causale rende pertanto suscettibile di storno (in parziale accoglimento della domanda sub 2) anche la già citata fattura n. XXX ichiedente i costi delle rate residue del router: posto che tale apparecchio è già stato restituito al gestore, si evidenzia che il preventivo dell’agente non prevedeva un costo specifico riconducibile all’acquisto di tale apparato. L’esonero da costi dovrà inoltre essere applicata alla fattura n. XXX del 14/02/2020, che dovrà anche essere riposizionata per la parte residua al costo precontrattualmente pattuito.

Quanto infine alla richiesta di indennizzi posta sub 4) e dettagliata in sede di repliche, si respinge quella richiedente indennizzo ex art. 9 del Regolamento in quanto, a norma dell'art. 13, comma 1 dello stesso la sua eventuale corresponsione è subordinata a preventiva presentazione di specifico reclamo che, nel caso di specie, non è intervenuta nel corso della vigenza contrattuale (l'unico reclamo presente agli atti è datato 26.08.2020 ed è quindi successivo alle date 17.12.2019 e 05.01.2020 di cessazione, rispettivamente, delle linee nn. XXX e XXX); peraltro, l'utente pagava integralmente le fatture poi contestate senza mai presentare, come suo preciso onere di parte contrattuale, i reclami previsti dall'art. 17 delle Condizioni Generali di Contratto.

Sul punto, va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato; l'Agcom ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo nella Del. N. 23/17/CIR: “deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS secondo cui per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”

Può infine ritenersi accoglibile la residua parte di richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 26.08.2020, inviato al gestore a mezzo pec: si è infatti appurato agli atti che lo stesso non sia stato riscontrato da quest'ultimo. Ne consegue che Tim sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12, comma 1 del Regolamento e quindi, a fronte del ritardo di n. 40 giorni intercorrenti tra la suddetta data del 26.08.2020 di invio/ricevimento del reclamo a quella dell'udienza di conciliazione del 04.11.2020 (decurtati i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle Condizioni generali di Contratto), si ritiene spetti a parte attorea la corresponsione di un indennizzo pari ad € 100,00 (€ 2,50 x 40).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

1. La società TIM spa in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, è tenuta a:

- rimborsare in caso di avvenuto pagamento e/o stornare gli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto precontrattualmente pattuito, ovvero € 35,00 / mese

complessivi: per fisso € 25,00/mese e per mobile € 10,00/mese, a partire dalla data di sottoscrizione del 20.09.2018 e fino alla conclusione dei cicli fatturativi;

- stornare integralmente la fattura n. XXX del 09/03/2020;
- stornare ogni importo fatturato a titolo di recesso / disattivazione;
- corrispondere a mezzo assegno/bonifico la somma di € 100 per mancato riscontro al reclamo del 26.08.2020, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Rigetta parti delle domande poste sub 2) e 4).

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 5 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli