



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 3/2020

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SAS VS TIM S.P.A.

L'anno duemilaventi, il giorno 7 del mese di febbraio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. MARRA ANTONIO DONATO | Presidente |
| 2. CATALDO GIUSEPPINA | Componente |
| 3. LOMUTO FEDERICA | Componente |
| 4. MITIDIERI ASSUNTA | Componente |
| 5. PRETE ANTONELLA | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N.3 /2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SAS VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 5836/C del 28/06/2018)

NELLA riunione del 7/02/2020;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS e dalla delibera 353/19/CONS;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] Sas, presentata in data 28/06/2018, prot. n. 5836/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L’istante, società [REDACTED] per mezzo del proprio difensore, mediante formulario GU14 protocollato in data 28.06.18, relaziona che in data 20.07.2017 stipulava con la Tim S.p.A., tramite agenzia/punto vendita 7100051570, un contratto di portabilità della propria linea telefonica mobile, con contestuale attivazione del profilo tariffario business **denominato Promo Vip 10 Europa Vera, al costo complessivo Euro 10,90 + iva al mese**, comprensivo di:

- telefonate e sms illimitati verso tutti;
- 1000 minuti dall’Italia all’Europa;
- 9 Gb internet;

il tutto, così come veniva riferito dall’agente, senza costi aggiuntivi.

Sin dalla prima fattura i costi, lamenta la ricorrente, non sono stati fedeli all’offerta proposta; inoltre, sin da subito risultano essere state addebitate varie voci per opzioni e servizi non richiesti.

Nonostante la disattivazione del servizio dati e l’utilizzo della sola rete internet wifi nell’ottobre 2017, continuavano ad essere addebitati costi esorbitanti per servizio dati mobili.

In particolare, contesta che sin dalle prime fatture risultano essere state addebitate alla propria assistita le seguenti maggior somme per servizi non richiesti:

Fattura n. [REDACTED] emessa il 13.10.2017, importo Euro 79,32, regolarmente pagata, sulla quale risultano illegittimamente addebitati i seguenti maggiori importi:

- Euro 3,00 + iva per “Quota contributo Resto del Mondo”;
- Euro 9,52 + iva per “Quota contributo 5 EuroGiga VIP”;
- Euro 1,13 + iva per una non meglio identificata “Richiesta servizi”;

- Euro 4,10 + iva ed Euro 39,34 + iva, rispettivamente per “Ricarica iniziale” e “Ricarica”.

Fattura n. [REDACTED] emessa il 15.12.2017, importo Euro 153,24, regolarmente pagata, sulla quale risultano illegittimamente addebitati i seguenti maggiori importi:

- Euro 6,00 + iva per “Quota contributo Resto del Mondo”;
- Euro 10,00 + iva per “Quota contributo 5 EuroGiga VIP”;
- Euro 17,80 + iva per “Secondo Bundle 2 Eurogiga 1 GB”;
- Euro 17,80 + iva per “Secondo Bundle TIM Professional Europa Vera 1GB”;
- Euro 17,80 + iva per “Terzo Bundle TIM Professional Europa Vera 1 GB”;
- Euro 29,51 + iva per “Ricariche”.

Fattura n. [REDACTED] emessa il 14.02.2018, importo Euro 79,57, regolarmente pagata, sulla quale risultano illegittimamente addebitati i seguenti maggiori importi:

- Euro 6,30 + iva per “Quota contributo Resto del Mondo”;
- Euro 10,00 + iva per “Quota contributo 5 EuroGiga VIP”;
- Euro 4,64 + iva per “Conguaglio quota contributi e abbonamenti dicembre”;
- Euro 29,51 + iva per “Ricariche”.

Fattura n. [REDACTED] emessa il 16.04.2018, importo Euro 41,19, regolarmente pagata, sulla quale risultano illegittimamente addebitati i seguenti maggiori importi:

- Euro 6,60 + iva per “Quota contributo Resto del Mondo”;
- Euro 10,00 + iva per “Quota contributo 5 EuroGiga VIP”;
- Euro 1,50 per Ind. Mora sul conto 6/2017, regolarmente saldato entro la scadenza.

Fattura n. [REDACTED] emessa il 14.06.2018, importo Euro 39,33, regolarmente pagata, sulla quale risultano illegittimamente addebitati i seguenti maggiori importi:

- Euro 6,60 + iva per “Quota contributo Resto del Mondo”;
- Euro 10,00 + iva per “Quota contributo 5 EuroGiga VIP”;

Il tutto veniva contestato con numerose segnalazioni telefoniche a mezzo operatore oltre che con diffida di reclamo in allegato al ricorso del 01.02.17 e trasmessa a mezzo PEC in data 03.02.2018 rimasta inevasa.

In data 01.03.2018 la Tim S.p.A. provvedeva alla sospensione del servizio per "credito insufficiente", nonostante la regolarità dei pagamenti.

Inoltre, lamenta che il piano tariffario riportato in fattura (precisamente "Tim Tutto Business 2.0") sia differente rispetto a quello sottoscritto e attivato in sede di portabilità (PROMO MNP VIP 10 EUROPA VERA).

-In base a tali premesse, l'istante nel formulario UG14, riportandosi al reclamo allegato del 01.02.18, che richiama nel formulario UG14 e da considerarsi integralmente trascritto, e come specificato nella memoria di replica del 02.11.18 ,depositata entro i termini, ove contesta quanto dedotto dall'operatore nella propria memoria ha richiesto:

- 1. Disattivazione di ogni servizio non richiesto e come meglio specificato nella diffida del 01.02.2018 trasmessa a mezzo pec il 03.02.2018 e Corretta fatturazione secondo il piano tariffario effettivamente sottoscritto;*
- 2. Restituzione delle maggiori somme addebitate e pagate rispetto all'abbonamento sottoscritto;*
- 3. Il riconoscimento degli indennizzi contrattuali previsti dalla delibera Agcom 73/11/CONS pari ad € 10,00 ovvero nella misura prevista per le utenze business, per ciascun servizio, da quantificarsi nel massimo previsto dalla delibera citata, per "Sospensione o cessazione di servizi senza presupposti" per cessazione servizio di telefonia per morosità inesistente;*
- 4. Il riconoscimento dell'indennizzo previsto per "Mancata risposta ai reclami", da quantificarsi nel massimo previsto dalla delibera succitata, per non avere la Tim dato effettiva risposta ai reclami dal febbraio 2017 ad oggi;*
- 5. Il riconoscimento degli indennizzi contrattuali previsti dalla delibera Agcom 73/11/CONS pari ad € 1,00 ovvero nella misura prevista per le utenze business per "Attivazione di servizi accessori non richiesti e/o profili tariffati non richiesti" per ogni giorno di attivazione dell'opzione Contributo Resto del Mondo, Contributo 5 EuroGiga Vip, Ricariche, Costi per Bundle aggiuntivi, dalla data di attivazione ad oggi;*
- 6. Il riconoscimento degli indennizzi per "Omissione degli obblighi informativi" circa la effettiva natura degli importi addebitati in fattura, pari ad Euro 3,00*

ovvero nella misura prevista per le utenze business al giorno per ogni giorno di omissione, dalla data di attivazione ad oggi.

7. *La restituzione delle maggior somme pagate per errata fatturazione dalla data di attivazione ad oggi, conteggiate in complessivi Euro 239,65 + iva, oltre Euro 1,55, ovvero delle somme maggiori o minori, a qualunque titolo dovute, che saranno valutate all'esito della procedura di definizione.*

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim con memoria del 11.10.18, depositata entro i termini, contesta quanto dedotto dalla cliente affermando che in data 31.07.17 veniva su richiesta dell'istante attivato il contratto n. [REDACTED] e che dalla verifiche appare chiara l'applicazione del piano tariffario prescelto.

La Promo Vip 10 Europa Vera prevedeva l'attivazione automatica di due Bundle aggiuntivi da 1GB al costo di € 8,90 nel caso di superamento del bundle di base e che al superamento dei Bundle aggiuntivi nello stesso mese veniva applicata una tariffa over franchigia pari a 0,000008Kb per il traffico dati nazionale e roaming.

La cliente avrebbe superato più volte il bundle base per cui i maggiori addebiti sono legittimi.

La Tim sostiene che in atti non si rileverebbero reclami inviati alla società e che comunque i reclami ex art. 23 C.G.A. relativi alle contestazioni di addebiti in fattura vanno inviati entro i termini di scadenza di pagamento della fattura.

Ritiene altresì che la sospensione amministrativa del servizio sia stata regolarmente comminata per il ritardo nel pagamento dei conti telefonici.

3. Motivazione della decisione

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del regolamento.

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

- **Sulla disattivazione di ogni servizio non richiesto e restituzione delle maggiori somme addebitate e pagate rispetto all'abbonamento sottoscritto.**

Dall'analisi della documentazione contrattuale allegata da entrambe le parti e delle relative fatture contestate si rileva l'attivazione di diversi servizi aggiuntivi e una poca trasparenza e chiarezza dei costi e delle condizioni di costo applicate.

L'operatore nella propria memoria allega un riepilogo delle condizioni del profilo commerciale in oggetto nell'ipotesi di attivazione della Promo MNP VIP 10,90 TIM EUROPA VERA entro il **31.03.18** ma le cui condizioni riguardano una versione aggiornata del profilo tariffario al **febbraio 2018**, periodo successivo all'attivazione da parte della ricorrente del piano (27 luglio 2017).

Invero la ricorrente a mezzo della rappresentante legale controfirma la documentazione contrattuale confermando la conoscenza delle condizioni generali di contratto consultabili all'epoca anche sul sito dell'operatore ma la TIM agli atti non fornisce prova delle effettive condizioni applicabili all'offerta al momento della sottoscrizione e riguardanti la versione precedente antecedente al febbraio 2018 e non vi è una incontrovertibile prova che il cliente sia stato effettivamente informato.

Al di là di ciò, dall'analisi del documento allegato dall'operatore si rileva inoltre che l'opzione "Resto del Mondo" (pag. 3 punto D) è un servizio che "*sarà possibile attivare*" e che per "*le condizioni economiche delle singole opzioni si rimanda al relativo profilo commerciale.*"

Si desume quindi che trattasi di opzione ulteriore *eventualmente applicabile* con un suo costo ed un suo profilo commerciale e che allo stato degli atti è stata attivata senza che la società cliente ne avesse in effetti conoscenza.

Lo stesso per l'opzione 5 eurogiga vip che risulta essere altra opzione aggiuntiva compatibile con il piano tariffario de quo ma che non risulta essere stata richiesta e né e' indicata in contratto.

La società ricorrente ha contestato e chiesto chiarimenti con diffida trasmessa a mezzo PEC in data 03.02.2018 come da atti ma la TIM non ha mai dato riscontro per fare chiarezza sull' offerta, sulle caratteristiche tecniche, sui costi ed opzioni applicate nel rispetto dei principi dettati dalla Del. 252/16/Cons. sulla trasparenza delle condizioni economiche delle offerte.

Sulla base di ciò, considerata la poca chiarezza e completezza dell'operatore e la sua mancanza alla risposta al reclamo inoltrato, occasione nella quale la TIM avrebbe potuto dialogare e chiarire con la cliente, la domanda può essere accolta con la restituzione delle somme addebitate per tali servizi ad esclusione dell'offerta relativa all'opzione ricaricabile, riportata in apposita sezione in contratto, la quale risulta controfirmata ed accettata dalla ricorrente.

La restituzione degli importi contestati riguarda le fatture n. [REDACTED] emessa il 13.10.2017 importo € 79,31, n. [REDACTED] emessa il 15.12.2017 importo € 153,24, n. [REDACTED] emessa il 14.02.2018, importo € 79,57, n. [REDACTED] emessa il 16.04.2018, importo Euro 41,19.

La fattura n. [REDACTED] emessa il 14.06.2018, importo € 39,33 non può essere oggetto di valutazione poiché non allegata al formulario UG 14 e non fornita entro il termine di deposito della prima memoria.

È rimborsabile dunque la somma complessiva di € 120,59 oltre iva riguardo i servizi in contestazione.

Sulla disattivazione dei servizi contestati dovrà essere Tim a provvedere qualora sia tecnicamente possibile rispetto al piano tariffario e alle opzioni attivate.

- **Sul riconoscimento degli indennizzi contrattuali previsti dalla delibera Agcom 73/11/CONS. “Sospensione o cessazione di servizi senza presupposti”.**

La ricorrente lamenta la sospensione amministrativa del servizio di chiamata in uscita causati dal ritardato pagamento, come attestato dall'operatore, dal periodo 01.03.18 al 03.03.18 e in data 10.08.18 dalle ore 04:33 alle 18:14.

Non risulta agli atti alcun preavviso da parte dell'operatore della futura sospensione.

Si rileva che è la stessa Carta dei Servizi (oltre la disciplina regolamentare) a stabilire che il cliente deve essere avvertito del suo stato di morosità. Solo successivamente si può effettuare la sospensione.

L' allegato A Delibera 173/07/Cons art. 5 –Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio- dispone chiaramente: *“Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento.”*

Nel caso di specie, si ripete, agli atti risulta che alcun preavviso sia stato effettuato dall'operatore e per di più la sospensione non poteva essere comminata poiché pendeva un reclamo disatteso inviato precedentemente a mezzo PEC.

Sulla base del dettato dell' allegato A alla delibera n. 73/11/CONS art. n. 4 c. 1 in combinato disposto con l'art. 12 c. 2 (utenza affari) va riconosciuto l'indennizzo di € 45,00(€ 15x 3gg.).

- *Sul riconoscimento dell'indennizzo previsto per "Mancata risposta ai reclami".*

La società ricorrente asserisce di aver fin dall'inizio contestato con reclami telefonici la fatturazione e successivamente inviato anche il reclamo a mezzo PEC.

Non è fornita prova dei suddetti reclami telefonici per cui agli atti è provato il solo reclamo inevaso a mezzo PEC del 03.02.2018.

L'indennizzo per mancata risposta al reclamo è applicabile e può essere conteggiato, esclusi i termini entro i quali la società sulla base della carta servizi deve rispondere, in € 220,00 (dalla data del 05.03.18 alla data del 11.10.18, data in cui Tim deposita la propria memoria argomentando la propria difesa).

- *Sul riconoscimento degli indennizzi contrattuali previsti dalla delibera Agcom 73/11/CONS per "Attivazione di servizi accessori non richiesti e/o profili tariffati non richiesti" e sul Il riconoscimento degli indennizzi per "Omissione degli obblighi informativi.*

I due punti possono essere trattati congiuntamente in richiamo a quanto già espresso al punto n.1 della presente relazione.

E' bene chiarire che non ci troviamo di fronte all'attivazione di un piano tariffario riportato in fattura, Tim Tutto Business 2.0" **differente rispetto a quello sottoscritto e attivato in sede di portabilità** , PROMO MNP VIP 10 EUROPA VERA.

Il piano PROMO MNP VIP 10 EUROPA VERA è un piano disponibile nell'offerta Tim Tutto Business 2.0. qualora si aderisca al contratto Multibusiness ed è rivolto alle Aziende e/o persone fisiche intestatarie di Partita IVA, con sede legale in Italia, già titolari o contestualmente sottoscrittori di un contratto Multibusiness che richiedano la portabilità delle linee da altri gestori mobili al nuovo profilo tariffario proposto da Tim.

Al di là di ciò, come già evidenziato ed argomentato in precedenza, si profila una responsabilità dell'operatore che non ha informato compiutamente l'utente business circa i particolari dell'offerta proposta e sottoscritta e l'attivazione di servizi opzionali per cui è riconoscibile un indennizzo per i vari servizi accessori non richiesti (*Contributo Resto del Mondo, Contributo 5 EuroGiga Vip, , Costi per Bundle aggiuntivi*) ex art. 8 c. 2 calcolabile dall'attivazione degli stessi, coincidente con la sottoscrizione del contratto, sino al deposito dell'istanza di definizione calcolati in complessivi € 1.029,00 (€ 1 per ogni servizio accessorio (n. 3) x 343 gg.).

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria

dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza di definizione avanzata in data 28 giugno 2018, prot. n. 5836/C dalla società [REDACTED] nei confronti della Tim S.p.A.,

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 120,59 a titolo di rimborso degli importi pagati relativi ai servizi aggiuntivi contestati in violazione della trasparenza contrattuale;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 45,00 a titolo di indennizzo utenza affari per indebita sospensione amministrativa del servizio ex art. n. 4 c. 1 in combinato disposto con l'art. 12 c. 2 allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante della somma di euro 220,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art. 11 Del. 73/11/CONS;
- 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, di € 1.029,00 per attivazione di servizi accessori non richiesti ex art. 8 c. 2 Del. 73/11/Cons;
- 5) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell' all. A Del. n. 173/07/CONS.

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.

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

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

IL PRESIDENTE
Dott. Antonio Donato Marra