

DELIBERA N. 4

***** / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/288870/2020)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 08/02/2022;

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. 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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** ALIMENTARI del 08/06/2020 acquisita con protocollo n. 0243555 del 08/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 21/05/2021, conclusasi con mancato accordo, l'istante *****, C.F./P.I. *****, rappresentata da *****, avviava il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Tim Spa.

L'istante depositava documenti; non produceva, invece, memorie e repliche.

L'istante rappresenta che nel febbraio 2019 sottoscriveva un contratto finalizzato a ridimensionare le spese telefoniche "totalmente fuori mercato".

Il contratto doveva prevedere 3 linee fisse, traffico illimitato nazionale verso fissi e cellulari da tutte le linee, 2 fibra a 30 mega, 5 sim con traffico voce illimitato al prezzo di € 185,00 al mese con uno sconto del 30% dalla seconda fattura (proposta commerciale del 11/2/2021).

Le prime fatture di maggio e giugno e tutte le seguenti recavano termini economici nettamente diversi da quelli discussi dall'istante con l'agente ***** per conto di TIM.

L'istante conclude chiedendo una nota di credito pari alla differenza tra quanto pattuito per contratto e quanto fatturato indicando come disservizio l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite.

2. La posizione dell'operatore

La società Tim Spa ha depositato memorie nei termini, eccependo in via preliminare il difetto di legittimazione attiva di *****.

L'operatore, inoltre, deduce l'infondatezza in fatto e in diritto delle richieste di parte ricorrente e sostenendo la tesi che non vi sia stata alcuna anomalia sul contratto intestato al *****.

Nello specifico la Tim Spa fa presente che il Cliente, P.I. *****, aveva regolarmente attive cinque linee e per "soli canoni per linee fisse e Adsl" doveva € 273,80 al mese cui si dovevano aggiungere € 81.84 al mese per cinque sim attive.

Nel complesso Tim rappresenta che l'istante aveva canoni attivi per almeno € 355,64 al mese oltre iva. La compagnia di telefonia conclude chiedendo nel merito di respingere l'avversa istanza per l'insussistenza di presupposti per il riconoscimento di indennizzi e storni, non insistendo sull'eccezione di legittimazione attiva.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti partecipavano all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 20/10/2021 che si concludeva con un mancato accordo. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Deve infatti essere rigettata l'eccezione di carenza di legittimazione attiva sollevata dall'operatore.

Come si desume chiaramente dalla visura camerale allegata agli atti la società ***** si è limitata a modificare la sua denominazione sociale in ***** , senza modificare alcun altro elemento. È evidente che si tratta, pertanto, del medesimo soggetto e l'eccezione è infondata.

Nel merito e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta della parte istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

L'istante fa presente di aver stipulato un contratto con Tim Spa a seguito di una negoziazione con un agente di zona – assistente clienti Top Tim.

Questa circostanza non è negata nelle memorie Tim, che, anzi, fanno presente che proprio quattro delle cinque linee telefoniche attive in capo all'istante hanno subito modifiche nel 2019 e precisamente tra il 04/03/2019 e il 28/05/2019, ovvero nel bimestre successivo al 27/02/2019, data riportata sul nuovo contratto di telefonia concordato con l'agente di zona e allegato dalla parte istante.

Sia il contratto del 27/02/2019 (dove sono flaggate le caselle che comportano opzioni che presuppongono un profilo “tutto incluso”) sia le memorie della Tim fanno presente che le utenze prevedono “traffico illimitato nazionale verso fissi e cellulari” contro canoni fissi. Tuttavia, anziché un solo canone da € 185,00 al mese, Tim fa presente che i canoni sarebbero ben sei, ovvero uno per ognuna delle 5 numerazioni attive oltre ad uno per le cinque sim. Da una verifica delle singole fatture prodotte dall'istante emerge che i costi addebitati superano bimestralmente gli € 800,00 e in qualche mensilità anche € 1.000,00 (Allegato 6, riepilogo fatture emesse da Tim Spa). Alcune singole fatture addirittura recano da sole importi superiori a € 400,00 e in certi casi anche ad € 800,00: in quella di cui all'allegato 7, la fattura n. XR00000488 del 09/05/2019, si osserva che il canone bimestrale pari a € 137,10 è accompagnato da € 574,90 per traffico, per un totale di € 864,85 Iva compresa.

L'addebito di traffico voce sulle oltre 500 chiamate menzionate in fattura non lascia spazio a dubbi sull'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite che certamente prevedevano un canone fisso verso traffico illimitato.

Dal canto suo Tim Spa non chiarisce alcuni aspetti.

Innanzitutto, non contesta l'attività dell'agente di zona e la trattativa commerciale intercorsa con *****.

L'operatore non contesta neppure l'invio o il contenuto delle proposte commerciali prodotte in atti ed inviate dalla stessa agente all'istante; proposte commerciali che sembrano essere foriere di un accordo negoziale tra l'istante e l'operatore avente ad oggetto la fornitura di tre linee voce, due linee fibra e cinque sim ad un costo di € 185,00 mensili oltre a scontistica.

Tim non contesta neppure l'esistenza di un nuovo contratto con l'istante e parallelamente non riesce a spiegare come mai un unico contratto (datato 27/02/2019) porti la successiva emissione di cinque/ sei fatture mensili riferibili alla stessa partita iva ma con codice cliente palesemente diverso.

Sul punto si nota chiaramente che la fattura XR0000488 riferibile alla numerazione 070****12 (che doveva essere oggetto del nuovo accordo commerciale del 27/02/19)

reca il codice cliente 099261***243 mentre sulle fatture 8R00089573e 8R00090032 (la prima riferita alla numerazione 070853078 - che doveva anch'essa essere oggetto del nuovo accordo commerciale del 27/02/19 nella veste di "terza linea" - la seconda alla linea 070*****42) si legge chiaramente il codice cliente 0993***965.

L'operatore, dunque, se da un lato non nega l'esistenza di un contratto stipulato in data 27/02/2019 né disconosce l'operato dell'agente di zona, d'altro canto non allega il contratto sotteso a ciascun codice cliente o utenza telefonica a riprova di condizioni economiche differenti da quelle negoziate tra ***** e l'agente stessa.

Per i motivi suesposti non può non ravvisarsi la palese difformità tra le condizioni contrattuali prospettate/pattuite (che prevedevano l'esistenza di un unico contratto accompagnato da un canone fisso verso traffico illimitato) e quelle di fatto applicate da Tim Spa attraverso una fatturazione ipertrofica.

Pertanto si riconosce la necessità di una regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso il ricalcolo degli importi dovuti dallo stesso istante nel periodo compreso tra il 27/02/2019 fino alla data odierna con applicazione del canone unico mensile di € 185,00 (con lo sconto del 30% come da proposta commerciale del 06/02/2019) previo annullamento della totalità delle fatture emesse nello stesso periodo ed eventuale storno/rimborso nell'ipotesi in cui parte istante abbia versato somme superiori a quelle desunte dal ricalcolo.

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM SpA (Kena mobile) in parziale accoglimento dell'istanza proposta da ***** e per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta:
 - al ricalcolo degli importi dovuti dall'istante nel periodo compreso tra il 27/02/2019 fino alla data odierna con applicazione del canone unico mensile di € 185,00 (con lo sconto del 30% come da proposta commerciale del 6/2/2019) previo annullamento della totalità delle fatture emesse nello stesso periodo ed eventuale storno/rimborso nell'ipotesi in cui parte istante abbia versato somme superiori a quelle desunte dal ricalcolo;
 - a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.
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.

Cagliari 8 febbraio 2022

Il Componente con funzioni
vicarie del Presidente
dr. Graziano Cesaraccio