

**DELIBERA n° 58**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14 / 154681 / 2019)**

## **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 08/05/2020;

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 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 “*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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 25/07/2019 acquisita con protocollo n. 0328200 del 25/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, XXXX XXXX, lamenta il fatto che, dopo aver attivato nel gennaio 2018 un contratto telefonico con la Telecom, per il passaggio a servizi fibra, per il corrispettivo di € 29,90/4 settimane iva inclusa, al netto dello sconto quale cliente fidelizzato, ha riscontrato una fatturazione eccessiva e non in linea con quanto pattuito in precedenza. Dopo aver inoltrato reclami telefonici e scritti, che hanno riguardato pure l'addebito di servizi telefonici a pagamento e di un modem, ha subito, dapprima, nel mese di ottobre 2018, la sospensione della linea, e successivamente, nel mese di aprile 2019, la cessazione, dell'utenza, con la perdita della numerazione. Per quanto narrato, richiede la revisione contabile delle fatture con restituzione di quanto pagato in eccesso e la riattivazione della linea, con egual numerazione. Ove questa ultima istanza non fosse attuabile, richiede la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione. In totale la richiesta di indennizzo avanzata dal sig. Foti, è pari a 300,00 euro.

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

Il gestore Telecom Italia spa, nel corso delle memorie prodotte, conferma l'attivazione telefonica del gennaio 2018 del servizio Tim Smart Fibra al costo di € 24,90/4 settimane, ma fornisce dei chiarimenti circa le condizioni economiche attuate in sede di contratto, che a proprio dire prevedevano altresì l'aggiunta Voce Casa al prezzo di € 10,00/4 settimane, ed inoltre la vendita rateale di uno smart modem di € 2,40 per 48 mesi. A supporto di quanto affermato, vengono allegati le fatture emesse, le note di riscontro ai reclami effettuati dall'istante, nonché la nota di " welcome", che a proprio dire chiarisce all'istante quali siano, in dettaglio, i contenuti della proposta di contratto, a cui il cliente ha aderito. Aggiunge, inoltre, che nel febbraio 2018 Telecom informava gli utenti che il ritorno alla fatturazione su base mensile a far data dal 01.04.2018 avrebbe comportato un aumento dell'abbonamento del 8%. Nel mese di luglio 2018 è stato inoltre addebitato un contributo di attivazione dell'offerta per non avere il cliente provveduto a domiciliare le bollette presso il conto corrente.

Per tale motivo, il gestore, ritiene di aver adempiuto ad una corretta procedura e di non dover riconoscere alcun genere di indennizzo all'istante.

### 3. Motivazione della decisione

Le richieste dell'istante possono essere accolte soltanto in parte e nei termini che seguono. Non può trovare accoglimento la richiesta di riattivazione della linea telefonica cessata per morosità, ovvero la domanda di indennizzo per la perdita del numero telefonico, in quanto risulta acclarato che, a fronte di contestazioni relative soltanto a taluni degli importi fatturati, l'istante ha invece totalmente omesso il pagamento delle fatture relative al periodo da luglio 2018 ad ottobre 2018, data di interruzione del servizio.

L'istante avrebbe dovuto dunque pagare quantomeno le somme non oggetto di contestazione, a fronte dei servizi telefonici effettivamente resi, al fine di non rendersi a propria volta inadempiente nei confronti del gestore.

La risoluzione del contratto era stata inoltre correttamente preannunciata dal gestore, per cui la perdita del numero rientra fra le conseguenze che potevano essere previste dall'utente.

Risultano invece fondate le doglianze riguardo un addebito di somme non rispondenti all'offerta.

Dall'esame delle memorie, regolarmente inoltrate, dalle parti in causa, si evince che l'origine della controversia nasce nel gennaio 2018, al momento della variazione contrattuale attivata dall'istante, già cliente Tim. E' opportuno evidenziare che entrambe le parti affermano concordemente che l'offerta è stata attivata telefonicamente e concordano anche circa il contenuto sostanziale dell'offerta.

L'utente riferisce di un costo dell'offerta di € 29,90 iva compresa/4 settimane, con sconto di € 5,00 quale cliente fidelizzato, il gestore riferisce nella propria memoria un costo di pari ad € 24,90, cui però doveva essere abbinata l'opzione "voce casa" per il prezzo di € 10,00/4 settimane, non oggetto di successiva contestazione.

Dunque vi è sostanziale coincidenza circa l'importo complessivo di € 34,90.

Tuttavia le fatture riportano importi ben diversi e superiori.

Il gestore ha prodotto copia delle condizioni dell'offerta relativa al contratto di fornitura del servizio, - denominato smart fibra - che contiene tuttavia costi ulteriori fra cui il noleggio di uno smart modem, per una somma di euro 2,49 al mese per 48 mesi, nonché un contributo di attivazione di € 49,00, da addebitarsi al cliente nel caso in cui questi entro il termine di 3 mesi non attivi la domiciliazione bancaria delle bollette.

Tuttavia non vi è alcuna prova che tale documento, che come detto contiene clausole ulteriori rispetto a quelle concordate telefonicamente, sia stato effettivamente recapitato al cliente, non risultando inviato per raccomandata e non riportando alcuna sottoscrizione dell'utente.

Si ritiene pertanto che debba essere stornato l'importo di € 49,00 addebitato 90 giorni dopo l'attivazione dell'offerta, non risultando che tale clausola sia stata portata a conoscenza del cliente.

Il cliente nel proprio reclamo ha contestato altresì di aver mai ricevuto il modem, affermando di usarne uno proprio. Anche in questo caso il gestore non ha provato di aver mai consegnato o spedito alcun modem, pur trattandosi di una contestazione che era stata espressamente mossa dall'istante.

Poiché il pagamento di un corrispettivo che non rientra fra i costi fissi presuppone necessariamente la prova della prestazione, si ritiene che debbano essere stornati tutti gli importi addebitati per il pagamento del modem.

Ed ancora, nel febbraio 2018, dunque appena un mese dopo l'attivazione dell'offerta, il gestore comunica, in uno alla fattura mensile, che, a partire da aprile 2018, avrebbe praticato un adeguamento contrattuale, pari all'8%, che viene motivato in forza del cambio di periodicità della fatturazione, in forza di quanto disposto dalla Legge 172 del 4 dicembre 2017.

Tuttavia, tale comportamento appare contrario a buona fede contrattuale, in quanto la normativa invocata risulta antecedente all'attivazione dell'offerta, dunque non può costituire motivazione per modificare unilateralmente l'offerta, peraltro appena un mese dopo la sua attivazione.

Appare altresì fondata la doglianza in merito all'addebito di costi aggiuntivi per servizi a pagamento, non risultando provato né documento che l'attivazione sia stata richiesta dall'utente.

Infine, sono senz'altro non dovute le somme richieste dal gestore anche con riferimento al periodo per il quale l'utente non ha fruito di alcun servizio.

Il Gestore infatti, ha sospeso il servizio ad ottobre 2018, preannunciando poi la risoluzione del contratto senza ulteriore avviso in difetto di pagamento.

Tuttavia, pur senza rendere alcuna prestazione, ha continuato ad emettere fatture sino a maggio 2019 richiedendo l'intero canone fisso pur in assenza di servizi resi ed addebitando altresì dei costi di disattivazione ulteriori.

Tanto premesso,

## **DELIBERA**

- 1.** Il rigetto della domanda di riattivazione della linea e quella di indennizzo per la perdita del numero telefonico.
- 2.** Il gestore sarà invece tenuto ad annullare tutte le fatture emesse da dicembre 2018 in avanti; a stornare dall'insoluto a debito dell'utente, quantificato nella nota del 21.12.2018 in € 343,91, tutti gli importi addebitati in accesso rispetto al canone fisso di € 34,90/4 settimane ed al costo di riproduzione ed invio fatture, ponendo le somme eventualmente già versate in esubero a deconto di quanto ancora dovuto.

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.

*Palermo, 08/05/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*

