



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.14

Adunanza del 07/05/2019

Deliberazione n. 9/2019

Oggetto: Definizione E92-GU14 prot. n.3431 del 27/03/2018 TIM Telecom S.p.A. Prodotti/servizi non richiesti-Spese/fatturazioni non giustificate- Traffico non riconosciuto- Trasparenza contrattuale.

L'anno duemiladiciannove (2019) il giorno sette (07) del mese di maggio (05) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

| Nominativo           | Carica          | Presente | Assente |
|----------------------|-----------------|----------|---------|
| Dott. Fabio TALUCCI  | Presidente      | X        |         |
| Avv. Nicola LAVANGA  | Vice presidente | X        |         |
| Avv. Angela CATALANO | Componente      | X        |         |

Verbalizza il Presidente del Comitato Corecom;

## IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";



VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante *"Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni"*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l'istanza presentata in data 10/05/2017 prot. n. 5427 presentata dall'Istante mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell'artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la nota del 12/05/2017 prot. n. 5499 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli approfondimenti istruttori acquisiti ai sensi dell'art. 18 della delibera n. 276/13/CONS pervenuti da parte del ricorrente in data 10/05/2018 via pec, al prot. n. 4843, e in data 15/05/2018 con pec pervenuta al prot. n. 4979 da parte dell'operatore Telecom s.p.a. ;

VISTO il verbale di udienza di definizione del 24/11/2017 di rinvio a successiva udienza;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 78 del 09/10/2018;



**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 3028 del 19/04/2019 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

**UDITA** la relazione del Presidente del Comitato Corecom  
il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 3028 del 19/04/2019

### **DELIBERA**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione E92 GU14 prot. n.3431 del 27/03/2018;
2. TIM Telecom S.p.A Oggetto della controversia: Prodotti/servizi non richiesti-Spese/fatturazioni non giustificate- Traffico non riconosciuto- Trasparenza contrattuale. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile e personale – utenza business. Servizio Internet ADSL Utenze mobili Cod. contratto 888011507415 nei confronti di TIM Telecom s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante: Storno di euro 9.590,32 (+IVA 22%) sulla fattura n.7X03869125 del 14/08/2017

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

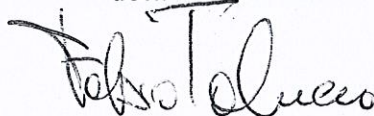
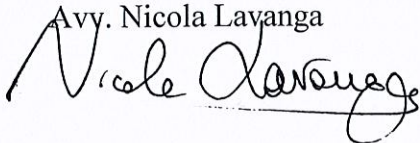
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

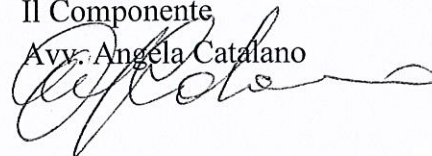
La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( [www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante  
Il Presidente  
dott. Fabio Talucci.

Il Vice Presidente  
Avv. Nicola Lavanga



Il Componente  
Avv. Angela Catalano









## Consiglio Regionale del Molise

Al Co.Re.Com. Molise  
Sede

### DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione E92 GU14 prot. n.3431 del 27/03/2018

TIM Telecom S.p.A

Oggetto della controversia:

Prodotti/servizi non richiesti-Spese/fatturazioni non giustificate- Traffico non riconosciuto-  
Trasparenza contrattuale.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia mobile e personale – utenza business. Servizio Internet ADSL  
Utenze mobili

**Cod. contratto 888011507415**

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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 legge regionale 26 agosto 2002, n. 18 recante “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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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.

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”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dal 01 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento, il modello **GU14 prot. n.3431 del 27/03/2018**, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria depositata agli atti.

### CONSIDERATO

- che in data 09/10/2018 ha avuto luogo l’udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti, ove non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia come si evince da verbale n.79/18.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:





Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 05/02/2018 pervenuta al prot. n.1431 del 06/02/2018, non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.267/18 del 26/03/2018.

Il ricorrente nel formulario UG di conciliazione ha espresso il seguente petitum:

*“Storno totale della voce traffico nella fattura contestata e pagamento residuo a fronte del bonifico di euro 5.192,62 corrisposto a TIM in attesa di ricorso”.*

#### **Posizione del ricorrente.**

Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia mobile, business nel formulario GU14 riportando integralmente alla descrizione del formulario UG, dichiara di aver sottoscritto, a maggio 2017 un contatto di rientro in TIM di n.18 SIM voce e dati, n.2 SIM solo dati e n.2 M2M Roaming Mondo Internet. Contestualmente dichiara di aver inviato a TIM una lettera per la disattivazione dei servizi aggiuntivi e di aver contestato la fattura TIM 7X03869125 di euro 17.000,08 per difformità dal contratto sottoscritto e quanto dalla stessa fatturato. Afferma di aver contestato le ricariche automatiche e tutti i servizi voce-dati e servizi a sovrapprezzo. Il ricorrente afferma che TIM fattura su applicativi diversi e fattura voci diverse.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14 (riportandosi al formulario UG):

1. *Storno totale della voce traffico nella fattura contestata e pagamento residuo a fronte del bonifico di euro 5.192,62 corrisposto a TIM in attesa di ricorso;*

**L'istante** in data 18/04/2018 con nota pec pervenuta al prot. n. 4210 pari data, ha descritto più dettagliatamente la successione dei fatti già illustrati in sede di ricorso di definizione ed ha rimarcato le proprie richieste già formulate nel GU14. Egli nel contestare la fattura 7X03869125 sopra individuata, afferma che:

- n. 2 numerazioni 334...76 e 335...08 relative a n.2 sim M2M erano attive con opzione Roaming Mondo Internet 300 Mbyte e che TIM nelle condizioni di contratto indica che tale navigazione avviene mediante APN con navigazione WAP di TIM;
- Tim non ha mantenuto fede alle comunicazioni di invio sms per il limite massimo della soglia di spesa per il traffico roaming;
- Che l'istante non ha dato consenso alla navigazione oltre soglia del limite mensile;
- Che il traffico dati è stato da TIM fatturato su APN WEB anziché WAP come da contratto;
- Dalla fattura si evince che dalle predette sim i bundle di traffico dati sono ancora inutilizzati in quanto TIM non ha adempiuto correttamente alla navigazione richiesta.
- Sono state contestate le ricariche automatiche a seguito della mancata cessazione dei servizi aggiuntivi a pagamento;
- Manca lo sconto del 5% relativa alla soglia di fatturazione mensile.

#### **Posizione dell'operatore.**

**TIM Telecom s.p.a.**, nelle proprie memorie del 21/04/2018 pervenute al prot. n. 4480 del 27/04/2018:

- effettua una elencazione delle utenze telefoniche ritenendole attivate con il profilo tariffario richiesto in fase di stipula del contratto.
- L'operatore afferma che l'istante è stato informato con vari contatti telefonici, del fatto che TIM avrebbe attivato delle utenze transitorie che poi si sarebbero sostituite con le utenze oggetto di portabilità;





- egli dichiara che nella fattura contestata erano per questo motivo, presenti dei numeri di utenza che effettivamente non corrispondono alle linee di portabilità in quanto la portabilità è stata inserita il 26 maggio e le linee definitive sono state attivate il 29 maggio;
  - pertanto nella fattura- che era già andata in emissione - come espressamente specificato nel modulo di proposta contrattuale, sono indicati numeri transitori che si prevede non saranno più disponibili nel caso di buon fine dalla MNP, altrimenti resteranno a tempo indeterminato in caso che non vada a buon fine della MNP.
  - TIM s.p.a. afferma che vi è un traffico dati in fattura sia per dati Web che per Roaming dati, pari a complessivi euro 9.930,32.
  - TIM s.p.a. evidenzia che purtroppo la linea 335...08 superava la soglia fino ad arrivare ad un importo di euro 5.200,00 e pertanto l'utilizzatore veniva contattato in data 20/07/2017.
  - L'operatore dichiara che da verifiche effettuate ed azioni svolte è emerso che nessuna anomalia è stata riscontrata, i bundle ricorsivi sono partiti regolarmente e l'utilizzatore dell'utenza sopra indicata terminava il proprio bundle in data 13/07/2017 quando riceveva il 1° sms a cui seguiva un secondo sms in data 13/07/2017 di esaurimento del bundle prefigurando un ulteriore bundle a pagamento. Infine vi era un 3° ed ultimo sms che avvisava della navigazione prevista nei profili dell'utente. TIM esplicita che non è possibile accedere agli sms in quanto sono trascorsi più di sei mesi e che il sistema non permette alle utenze di proseguire nella navigazione qualora non viene data la conferma con specifico messaggio inoltrato secondo una sintassi specifica indicata nei sms di alert ad un determinato numero Telecom.
  - TIM specifica che vi è un traffico effettuato ed addebitato di euro 9.890,32 + IVA = euro 12.066,19 riferito al solo traffico dati Web e non ha nulla a che vedere con ulteriori accrediti, come assunto dalla controparte.
- TIM chiede il rigetto dell'istanza del ricorrente per infondatezza.

**Il ricorrente** con pec 07/05/2018 pervenuta in pari data al prot. n.4663, replica alle memorie TIM afferma che:

- Le utenze interessate sono già numerazioni definitive e non provvisorie come affermato da TIM;
- la fatturazione contestata si riferisce al periodo giugno-luglio 2017 quando le linee e le offerte erano già attive (TIM ha palesemente dichiarato che le sim si sono attivate il 29.05.2017).
- Nessun bundle ricorsivo è partito e neanche il traffico dati per queste sim è stato eroso in quanto TIM ha generato il traffico dati su altro APN diverso da quello previsto;
- nessun sms è pervenuto all'istante in merito al superamento della soglia di traffico dati;
- nelle memorie difensive dell'istante si evince il disconoscimento del traffico dati e si contesta a TIM l'addebito in fattura di euro 240,00 di ricariche automatiche partite a seguito di attivazione di servizi interattivi per i quali era richiesta la disattivazione con blocco in blacklist.

*Passando all'esame della questione,*

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società TIM Telecom s.p.a. hanno aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO deve dichiararsi l'ammissibilità della domanda del ricorrente;

NEL MERITO, si ritiene che la domanda dell'utente possa essere parzialmente accolta.

La questione attiene all'addebito in fattura di importi contestati perché fatturati in regime extrasoglia.



TIM sostiene in proposito che “trascorsi più di sei mesi non è possibile reperire gli sms di servizio”. In precedenti pronunce l'AGCOM ha sostenuto che “L'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali, d.lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., all'articolo 123, comma 1, prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale. Dalla lettura del citato articolo, emerge che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa. Ne consegue, quindi, nel caso di specie, che possono essere contestati i dati di traffico risalenti all'ultimo semestre antecedente la data in cui è stato presentato il reclamo; nel caso in specie l'operatore aveva l'obbligo di conservarli, considerati i reclami prodotti dal ricorrente in data 10/05/2017 e 20/07/2017.

TIM non ha provveduto alla conservazione dei dati inoltre, pur dichiarando di aver mandato i messaggi sms di alert, non fornisce atti probatori di quanto affermato.

1. *Storno totale della voce traffico nella fattura contestata e pagamento residuo a fronte del bonifico di euro 5.192,62 corrisposto a TIM in attesa di ricorso;*

Considerato quanto sopra descritto, si ritiene di poter parzialmente accogliere la presente richiesta ed in particolare lo storno della voce traffico dati dell'importo di euro 9.890,32 (+ IVA 22%) = alla quale bisogna defalcare l'importo di euro 300,00 (euro 150,00 per ogni linea telefonica), quale soglia di traffico minima, oltre la quale sarebbe dovuto partire l'sms di alert.

Pertanto l'importo netto da stornare sulla fattura contestata n.7X03869125 del 14/08/2017, è di euro 9.590,32 (+IVA 22%).

TUTTO CIO' PREMESSO  
PROPONE

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di **Definizione E92 GU14 prot. n.3431 del 27/03/2018**

**TIM Telecom S.p.A** Oggetto della controversia: **Prodotti/servizi non richiesti-Spese/fatturazioni non giustificate- Traffico non riconosciuto- Trasparenza contrattuale. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile e personale – utenza business. Servizio Internet ADSL Utenze mobili Cod. contratto 888011507415** nei confronti di **TIM Telecom s.p.a.**, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- Storno di euro 9.590,32 (+IVA 22%) sulla fattura n.7X03869125 del 14/08/2017.

Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 02/04/2019

Visto l'art. 19, comma 1 della delibera 173/07/CONS

si condivide il presente documento istruttorio

Il Direttore del Servizio

dott.ssa Sandra Scarlatelli

Il Responsabile dell'istruttoria  
dott. Luigi Ciambriello

