

**DELIBERA n°\_94\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/404059/2021)**

## **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 08/09/2021;

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. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 10/03/2021 acquisita con protocollo n. 0122249 del 10/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM S.p.a per la linea telefonica XXXX XXXX l'applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle pattuite, l'errata fatturazione nonché la parziale o inesatta applicazione sulle condizioni contrattuali delle agevolazioni di cui alla Delibera Agcom n.46/17/CONS. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato, in sintesi, quanto segue:

- nel mese di settembre 2020 di aver aderito a mezzo verbal-order, all'offerta di TIM S.p.A denominata "Connect 2019";

- l'offerta prospettata era pari ad euro 19,95 al mese, senza alcun costo di attivazione e canone di abbonamento, con traffico dati illimitato e traffico voce con scatto alla risposta pari a 0,19 centesimi;

- avuto conoscenza del numero telefonico assegnatogli ha inviato alla TIM S.p.A. dapprima a mezzo mail e poi mezzo fax, la richiesta per usufruire, avendone titolo, dell'agevolazione di cui alla Delibera Agcom n. 46/17 ( sconto 50%);

- la TIM S.p.A. ricevuta la documentazione di cui sopra, non dava seguito alla richiesta fatta;

- di aver contestato più volte con mail e/o pec il contratto ricevuto e l'errata fatturazione nonché di aver richiesto il verbal-order e di non averlo ricevuto;

- nel mese di dicembre 2020, la TIM S.,p.A. ha solo dato seguito alla richiesta fatta per l'applicazione dell'agevolazione di cui alla Delibera Agcom n.46/17/CONS, ma non ha corretto l'errata fatturazione e senza alcuna preventiva comunicazione ha aumentato

ulteriormente il canone mensile, azzerando di fatto i rimborsi effettuati per l'agevolazione richiesta.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1) lo storno e/o rimborso delle somme non dovute ed addebitate nelle fatture dalla data del 01/09/2020.

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

L'operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, società o operatore, nella memoria in sintesi, ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso di Telecom Italia, l'istante in data 17 settembre 2020 ha inviato la documentazione per richiedere le agevolazioni di cui alla Delibera Agcom n. 46/17. Tali agevolazioni sono state applicate a far data dal 17 dicembre 2020 e per tale ritardo la società convenuta ha provveduto a rimborsare i periodi non coperti dall'agevolazione, visibili sul conto di gennaio 2021 e Febbraio 2021 per un totale complessivo di € 40,02 come da fatturazione in atti depositata. L'operatore proseguendo e sul punto ha argomentato che il ritardo nell'applicazione dell'agevolazione richiesta è dipeso dalla poco leggibile documentazione inviata dall'istante a cui pertanto è stato richiesto un nuovo inoltro della stessa. In ragione di quanto sopra dichiarato ne deriva che la richiesta dell'utente non solo è stata accolta ma è stata anche già lavorata, difatti sono stati rimborsati i periodi non coperti, in un primo momento, dall'agevolazione. Di conseguenza in questa sede la società ha chiesto l'archiviazione della presente istanza, per cessata materia del contendere. Nel proseguo ed in considerazione della richiesta di cui sopra, la TIM ha significato che l'orientamento giurisprudenziale sulla materia prevede che "chi intende agire in giudizio deve avere un interesse a «ottenere un risultato utile giuridicamente apprezzabile.....". Quindi l'interesse in questione è condizione o presupposto processuale dell'azione, ossia è un requisito per l'esame nel merito della domanda e, pertanto, deve sussistere quando il giudice emette il provvedimento decisorio". Mentre, nel caso in esame, avendo la società già predisposto "ab illo tempore" quanto richiesto dall'istante, l'eventuale decisione da parte di codesto Corecom sarebbe del tutto superflua, ed ha quindi insistito nella richiesta fatta di archiviazione dell'istanza dell'utente. Inoltre, ed in relazione alla situazione amministrativa riferita allo stesso né ha significato una situazione debitoria pari ad euro 50,30 per il mancato pagamento da parte istante dei conti di novembre e dicembre 2020 che ha allegato in uno alla memoria. L'operatore in conclusione della memoria, non ravvisando a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale anche ed in considerazione di quanto in essa argomentato e documentato in atti, ha chiesto al Corecom il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste fatte dall'utente, poiché infondata sia in fatto che in diritto.

### **3. Controdeduzioni dell'istante**

L'utente ha replicato alle dichiarazioni rese dall'operatore ed in via preliminare ha insistito sulle richieste fatte significando che le deduzioni esposte dalla parte avversa risultano ultronee e prive di qualsiasi fondamento per i motivi che di seguito ha specificati. In primis, parte istante ha dichiarato che l'attivazione della linea telefonica XXXX XXXX è stata preceduta da un "Vocal Order" nel quale l'operatore ha espressamente comunicato delle condizioni contrattuali che poi nei fatti non ha rispettato. Detta registrazione telefonica se pur richiesta da parte dello stesso invece non è stata mai fornita dalla TIM in violazione della normativa sulla materia. Proseguendo ha precisato che nella registrazione eseguita, l'operatore ha prospettato un canone mensile pari ad euro 19,95 con traffico internet illimitato e chiamate con scatto alla risposta ad 0,19 centesimi. Al canone mensile sopra descritto, sempre in corso del verbal-order, l'operatore ha assicurato che una volta richieste dall'utente sarebbero state applicate le agevolazioni previste dalla delibera Agcom n. 46/17. Mentre ed atteso quanto dichiarato e fatto dalla TIM il rimborso non è stato mai stato effettuato considerato che prima dell'applicazione delle agevolazioni richieste e di cui alla sopra citata delibera, l'importo mensile della fattura n° RV05054620 (01/09/2020 - 30/09/2020) è stato di euro 25,45; la fattura n° RV05337619 (01/10/2020 - 31/10/2020) è stato di euro 27,40 e della fattura n.° RV05831473 (01/11/2020 - 30/11/2020) è stato di euro 22,90 che ha anche depositate in atti in uno alle presenti repliche. Inoltre, ha significato che dalla data del 17/12/2020, nonostante l'applicazione delle agevolazioni richieste, la TIM senza alcuna informativa e dovuto preavviso, ha aumentato il canone mensile "TIM Connect" che oggi risulta pari ad euro 39,90 al mese. L'istante, in conclusione delle repliche, in considerazione anche delle precisazioni e delle contestazioni in esse esposte, ha ribadito che se anche è stato erogato da parte della società in causa un rimborso, lo stesso è stato assolutamente irrisorio ed ha nuovamente lamentato il canone mensile oggi applicatogli in quanto lo stesso non risulta essere corrispondente all'offerta fattagli in sede del verbal-order. In ragione di quanto esposto e documentato in atti, l'utente ha insistito nell'accoglimento dell'istanza e della richiesta fatta.

### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. L'istante con la presente proceduta ha lamentato l'applicazione di un'offerta commerciale differente da quella pattuita in sede di verbal order e la mancata o parziale applicazione delle agevolazioni di cui alla Delibera Agcom n. 46/17/CONS nonché ha contestato l'aumento dell'offerta pattuita, effettuata dalla società in causa in assenza della preventiva e dovuta comunicazione al riguardo. In via preliminare, ed in relazione all'errata applicazione del canone pattuito, si evidenzia l'orientamento generale seguito dall'Autorità e quindi dai Corecom per cui gli utenti hanno diritto all'applicazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 delibera Agcom 179/03/CSP), ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso

senza penali, nonché in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Sempre, in via generale, si ricordano i principi di buona fede e correttezza che ispirano, a norma dell'art. 1375 del c.c., l'esecuzione del contratto, che impongono alle parti contraenti di rifarsi al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto ne deriva che, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza non sono a lui imputabili. Infine, va osservato che, da orientamento giurisprudenziale consolidato, la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile e per tale motivo la sua emissione non costituisce un negozio di accertamento, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Quindi, in relazione a quanto sopra ne consegue che, sussiste in capo al gestore telefonico, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Nel caso in esame, l'operatore nel proprio scritto difensivo si è limitato solo a dichiarare, tra l'altro non per sua colpa, di aver dato seguito con ritardo alla richiesta dell'utente delle agevolazioni di cui alla Delibera Agcom n. 46/17/CONS. Mentre non ha esplicitato alcunché né sull'offerta pattuita con l'utente né sull'aumento della stessa a ciò si aggiunga che lo stesso operatore non solo non ha scritto alcunché su tale disagio patito dall'istante ma non l'ha nemmeno eventualmente solo documentato. Difatti era onere dell'operatore, in questa sede, depositare in atti al fascicolo il contratto cartaceo sottoscritto dall'istante o eventualmente il verbale order effettuato e l'informativa spedita all'utente dell'aumento contrattuale da effettuare e/o effettuato. L'istante dal canto suo ha depositato in atti, già in sede di deposito dell'istante, una cospicua documentazione atta a dimostrare le plurime lamentate fatte alla società in causa per l'errata fatturazione dell'offerta scelta e del suo improprio aumento il contratto ricevuto, nonché la richiesta del verbal order effettuato ed altresì la documentazione atta a dimostrare il proprio handicap e la relativa richiesta delle agevolazioni di cui alla Delibera Agcom n. 46/17/CONS, trasmessa alla TIM. Orbene, come sopra detto, dalla disanima del contratto di TIM datato 18/09/2020 e prot. n. @22JFX280 è risultato che l'offerta "TIM CONNET XDSL" applicata dalla società è pari alla complessiva somma di euro 29,00 + IVA, più traffico voce pari ad euro 0,19 cent alla risposta. Quindi, è palese che l'offerta a cui ha aderito l'utente in fase del verbal order è in eccesso della somma di euro 10,00 addebitata dalla TIM nelle fatture quale importo dovuto dall'istante per la "quota di adesione". Proseguendo, sempre dalla disanima del contratto è di tutta evidenza che al penultimo capoverso è riportato testualmente che "Se hai chiesto l'Offerta nel corso di specifiche campagne promozionali, programmi Fedeltà o attraverso il sito Tim.it si applicheranno le relative condizioni speciali, che potranno essere diverse da quelle sopra riportate e che potrai riscontrare sulla prima Fattura utile. Inoltre i prezzi non tengono conto di eventuali condizioni promozionali applicate nel caso di specifiche agevolazioni. Cosa che nel caso di specie ed in assenza di specifica e documentata affermazione contraria da parte dell'operatore è avvenuta per l'istante. Ovvero sicuramente in sede della registrazione contrattuale l'operatore sicuramente ha

prospettato all'utente una più favorevole offerta. In ragione di quanto sopra, ne consegue che, in primis, l'addebito della "quota di adesione" pari ad euro 10,00 oltre IVA risulta essere stato illegittimamente inserito dalla TIM e, pertanto, deve essere decurtato, anche in considerazione che lo stesso operatore, come già meglio sopra argomentato non ha dichiarato alcunché sull'offerta pattuita con l'istante e non ha neanche prodotto agli atti un'offerta differente da quella descritta dall'istante ne ha prodotta alcuna altra documentazione pertinente al riguardo, a parte due uniche fatture, e di cui sopra sul loro contenuto si è già ampiamente argomentato. Sempre in ragione della mancata documentazione contraria e probante da parte della società può essere accolta la richiesta dell'utente. In ragione delle argomentazioni di cui sopra, la TIM è tenuta per l'utenza telefonica XXXX XXXX ad applicare dalla data del 17/09/2020, per la durata di 24 mesi, il canone mensile TIM CONNECT XDSL pari ad euro 19,00 +IVA con chiamate a risposta pari a 0,19 centesimi. All'offerta meglio sopra descritta la TIM è tenuta ad applicare l'agevolazione di cui alla Delibera Agcom n. 46/17/CONS (sconto 50%), in considerazione della probante documentazione depositata agli atti al fascicolo da parte istante. Ne consegue che la società TIM è tenuta al ricalcolo delle fatture emesse per l'utenza telefonica di tipo privato XXXX XXXX dalla data del 17/09/2020, data di attivazione, ed al rimborso e/o storno all'istante delle somme versate in eccesso e/o compensazione con quelle versate in modo parziale e/o non versate, per come dichiarato da parte dello stesso istante, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile e/o amministrativa riferita allo stesso. Altresì, la società è tenuta a ritirare, a proprie cure e spese, l'eventuale pratica di recupero crediti affidata a società terza.

## **DELIBERA**

**1.** Di accogliere l'istanza del Sig. XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A., in relazione all'utenza di tipo privato XXXX XXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

**2.** La società TIM S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- ad applicare sulla linea telefonica XXXX XXXX dalla data del 17/09/2020 e per 24 mesi, l'offerta TIM CONNECT XDSL per come meglio descritta in premessa e sulla stessa applicare l'agevolazione di cui alla Delibera Agcom n. 46/17/CONS.
- al ricalcolo delle fatture emesse dalla data del 17/09/2020 ed al rimborso e/o storno all'istante delle somme versate in eccesso e/o alla compensazione con quelle versate in modo parziale e/o non versate, .
- gli eventuali rimborsi dovranno essere corrisposte dalla TIM S.p.A. secondo le modalità indicate in istanza.



**3.** La società TIM S.p.A., è tenuta altresì, alla regolarizzazione della posizione contabile e/o amministrativa riferita all'istante ed al ritiro, a proprie cure e spese, dell'eventuale pratica di recupero crediti affidata a società terza.

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 08/09/2021*

IL PRESIDENTE

