



DELIBERA N. 29/2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/173535/2019).

#### IL CORECOM MARCHE

Nella seduta dell'8 novembre 2022;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l'istanza prot. n. 0387375 del 13 settembre 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 9 dicembre 2019, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 19 dicembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 19 dicembre 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'errata fatturazione sia nell'intestazione che nelle tariffe applicate da parte del gestore e l'illegittima sospensione amministrativa.

In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue:

- a. l'utente è intestatario delle utenze numero 071 – 71XXXX e numero 071 – 71XXXX che migravano dall'operatore Vodafone Italia XXX a TIM XXX nel giugno del 2018;

- b. dall'inizio della ricezione delle fatture da parte dell'operatore (giugno – luglio 2018) ha contattato il consulente TIM comunicando l'errata fatturazione sia negli importi che nelle tariffe che nell'intestazione delle fatture;
- c. a seguito di diverse richieste di chiarimenti al consulente TIM ha ricevuto solo vaghe risposte senza soluzione della problematica;
- d. con pec del 7 novembre 2018 ha inoltrato, pertanto, reclamo scritto allegando le fatture ricevute, la proposta di contratto e l'offerta economica concordata con l'agente TIM;
- e. evidenza che nell'offerta economica avanzata dall'agente TIM era previsto il rimborso delle penali di recesso anticipato del precedente operatore;

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue:

1. che venga applicata l'offerta economica concordata con il consulente TIM, decurtata di tutte le spese non previste (applicazione del router gratis, chiamate illimitate per entrambe le numerazioni fisse e mobile, rimborso penali di recesso del precedente operatore, ecc.);
2. indennizzo per mancata/tardiva risposta a reclami;
3. indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio dal 26 febbraio 2019 mai risolta.

### **La posizione dell'operatore**

TIM XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a. il gestore ha sempre addebitato gli importi e i canoni corrispondenti a quanto pattuito nel contratto sottoscritto come comunicato all'istante con missiva del 2 gennaio 2019;
- b. tutte le fatture emesse, infatti, rispecchiano quanto contrattualmente pattuito;
- c. l'istante non ha provveduto al saldo delle fatture emesse, neppure limitatamente alla parte non oggetto di contestazione e, pertanto, TIM ha inviato i preavvisi di risoluzione contrattuale per ambedue le linee come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento;
- d. ne deriva una correttezza dell'operato di TIM che, dunque, dovrà andare esente da qualsivoglia addebito di responsabilità;
- e. ad oggi persiste un insoluto pari ad euro 1.837;51 (milleottocentotrentasette/51) che dovrà essere integralmente saldato come da fatture depositate agli atti.

### **Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento di procedura ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. L'istante lamenta l'errata applicazione dei canoni pattuiti in sede di conclusione del contratto nonché l'errata intestazione delle fatture ricevute e ha chiesto, pertanto, l'applicazione della proposta scritta di pugno dal consulente TIM o, comunque, l'applicazione della migliore tariffa a decorrere da giugno-luglio 2018.

Il gestore, invece, sostiene di aver addebitato gli importi e i canoni corrispondenti a quanto pattuito con la sottoscrizione del contratto che allega in atti e, quindi, chiede il rigetto dell'istanza.

Nella fattispecie del caso in esame occorre innanzi tutto osservare che per la richiesta sub 1) circa l'applicazione dell'offerta economica concordata con il consulente TIM, decurtata di tutte le spese non previste (applicazione del router gratis, chiamate illimitate per entrambe le numerazioni fisse e mobile, rimborso penali di recesso del precedente operatore, ecc.) non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 20 della Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L'Organo collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute oltre che alla corresponsione degli indennizzi nelle fattispecie delimitate dalla normativa.

Ciò posto per quanto attiene all'asserita errata intestazione delle fatture e all'applicazione di profili tariffari diversi da quelli stabiliti in sede di stipula contrattuale con l'agente TIM, si evidenzia che dall'esame delle fatture in atti e dalla PDA fornita dal gestore l'intestazione delle fatture è errata e i profili attivati non combaciano con quelli contenuti nel contratto. Risulta, infatti, che le fatture emesse dal 6° periodo del 2018 (Settembre-Ottobre) in poi sono tutte intestate a “XXX.”, anziché alla società “XXX” e che la tariffa applicata è “Linea Valore + Opzione TuttiMobili Senza Limiti - Profilo Zero; Tutto Senza Limiti Adsl” anziché quella indicata nel contratto depositato agli atti da TIM “TUTTOFIBRA FTTH + ROUTER – Promo Linea Mobile”

Pertanto, diversamente da quanto sostenuto dall'operatore, sono stati addebitati all'utente importi e canoni non corrispondenti a quanto pattuito con la sottoscrizione del contratto e nessuna fattura rispecchia quanto contrattualmente pattuito. Oltre al fatto che le fatture emesse sono intestate a soggetto diverso da quello indicato nel contratto depositato in atti. Tanto basta per annullare tutte le fatture emesse e/o stornare l'intero insoluto ad oggi maturato compresi i costi di risoluzione contrattuale ordinando all'operatore, previa modifica dell'intestazione delle fatture, di effettuare il ricalcolo della fatture emesse fino alla data della risoluzione contrattuale per ambedue le linee oggetto di contestazione nel presente giudizio. Con conseguente ripulitura amministrativa – contabile della posizione dell'utente e ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti a cura e spese del gestore.

Ne consegue altresì il riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di profili non richiesti ai sensi del combinato disposto dell'art. 9, comma 1, dall'art. 13, commi 1 e 3, e dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi, atteso che l'istante ha segnalato più volte il disservizio senza ricevere una risoluzione, che viene liquidato in via equitativa in euro 300,00 (trecento).

Non viene, invece, accolta la richiesta sub 3) di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio dal 26 febbraio 2019 mai risolta, poiché l'istante non ha mai provveduto al saldo, neppure limitatamente alla parte non oggetto di contestazione delle fatture emesse e neppure per la parte legittimamente dovuta considerato l'utilizzo del servizio fino alla data di sospensione dello stesso.

Per quanto concerne la richiesta dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto sub 2) risulta che solo la segnalazione del 22 dicembre 2018 è stata gestita dall'operatore peraltro con una risposta non completa ed esaustiva. Invece, la precedente pec del 7 novembre 2018 non ha avuto alcun riscontro. Si ritiene, dunque, una carenza di ascolto e di dialogo nonché di contraddittorio tra l'utente e il gestore, che fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo liquidato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

### **DELIBERA**

1.a definizione della controversia tra l'utente XXX e TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. Numero 0387375, del 13 settembre 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo in via equitativa per l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto;
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- stornare ogni fattura emessa e non pagata dall'attivazione del contratto fino alla data della risoluzione contrattuale con ricalcolo di tutti gli addebiti per entrambe le numerazioni oggetto di contestazione secondo la tariffa indicata nel contratto sottoscritto e depositato agli atti, salvo gli addebiti inerenti i costi di recesso anticipati non dovuti e le rate del modem non dovute perché compreso gratuitamente nell'offerta sottoscritta.

2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)