

**DELIBERA N. 45 - 2022**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/309325/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 09/11/2022;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 23/07/2020 acquisita con protocollo n. 0317794 del 23/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: “A fronte dell'offerta iniziale proposta da TIM a circa 24 euro al mese, mi sono vista addebitare costi superiori, a tal punto da richiedere immediatamente la disdetta e restituire il modem. L'operatore chiede costi che non riconosco, in quanto non ho nemmeno ricevuto tutti i documenti contabili utili a valutare i costi del servizio.”

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) Storno di quello che a TIM risulta come insoluto;
- 2) Equo indennizzo pecuniario.

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

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. Contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, TIM ha sempre fatturato quanto previsto dal contratto sottoscritto in data 19.04.2019 (doc.n.1). Segnatamente, la tariffa prescelta e sottoscritta da controparte era la TIM Tutto Senza Limiti XDSL, che, come si evince dalla scheda di caratteristiche dell'offerta pubblicata sul sito Web di TIM in ossequio alla delibera n. 252/16/CONS (doc.n.2), aveva un costo pari ad € 20,00/mese per i primi 12 mesi e, successivamente, € 30,00/mese. Al canone del profilo erano da aggiungersi il costo per il servizio accessorio Super Digital, le rate del modem in vendita rateale e il contributo di attivazione. Si noti bene come sia il servizio Super Digital sia il modem in acquisto siano stati espressamente richiesti

dall'istante mediante la sottoscrizione. Orbene, come si evince dall'analisi delle fatture emesse (doc.n.3), TIM ha sempre fatturato la tariffa corretta, come da dettaglio bimestrale che segue:

– canone: € 120,00/bimestrale (Tim Tutto € 100,00/bimestre + Opzione Fast 200 € 20,00/bimestre) - scontistica canoni: € 80,00/bimestre. – Per una spesa netta di canoni pari ad € 20,00/mese; – € 10,00 a titolo di rata contributo di attivazione (€ 120,00 in totale, come previsto dalla scheda di caratteristiche dell'offerta); – € 20,00/bimestre per l'opzione accessoria Super Digital; - € 12,20 F.C Iva a rata (su 24) ovvero € 6,10 a rata (su 48) per un totale di € 240,00 i e.

Nonostante la palese correttezza della fatturazione, controparte ha corrisposto a TIM solamente € 75,00, accumulando ad oggi un debito pari ad € 625,54 (doc.n.4) che dovrà essere integralmente saldato. Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato.

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

“- La nostra associata, veniva contattata da operatore TIM, il quale le proponeva offerta a € 25,00 al mese per sempre, tutto compreso, senza citare alcun altro costo aggiuntivo per altri servizi e/o costi di attivazione; - in buona fede, una volta pervenuto il contratto, XXX sottoscriveva la stipula; - non appena pervenuta la prima bolletta, relativa al mese di Maggio, la signora XXX, si vedeva addebitare più del doppio, di quello che le era stato proposto telefonicamente; - eseguiva dunque una lamentela al 187, ma senza avere alcun riscontro o esito per la risoluzione del problema. Quindi inviava disdetta tramite PEC e nella medesima esponeva reclamo scritto, per la fattura n.XXX, tuttavia non ebbe alcun riscontro da TIM; - la nostra associata, veniva contattata da operatore TIM, il quale le proponeva offerta a € 25,00 al mese per sempre, tutto compreso, senza citare alcun altro costo aggiuntivo per altri servizi e/o costi di attivazione; - in buona fede, una volta pervenuto il contratto, XXX sottoscriveva la stipula; - non appena pervenuta la prima bolletta, relativa al mese di Maggio, la signora XXX, si vedeva addebitare più del doppio, di quello che le era stato proposto telefonicamente; - eseguiva dunque una lamentela al 187, ma senza avere alcun riscontro o esito per la risoluzione del problema. Quindi inviava disdetta tramite PEC e nella medesima esponeva reclamo scritto, per la fattura n.XXX, tuttavia non ebbe alcun riscontro da TIM;

PREMESSO CHE:

- l'art. 51 del Codice del consumo 1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile;

- l'art.49 del Codice del consumo Comma 1 alla lettera "e": 1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile: e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte [...] il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo; - per quanto riguarda i costi di attivazione si ritiene che l'operatore non possa preconstituire ostacoli, , rateizzandoli e richiedendo poi, la cifra totale in caso di disdetta;

RITENUTO CHE: - nel contratto sottoscritto, non sono dettagliati i costi del servizio; - le bollette sono sproporzionate rispetto al costo del servizio promesso telefonicamente; - i costi di attivazione sono da considerarsi vincoli temporali e in quanto tali non sono giustificati al centesimo (Legge 2 aprile 2007, n. 40): "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" Comma 3: I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle [...]. - il modem wi fi è stato restituito come da ricevuta in allegato - la signora XXX compensava parzialmente le bollette per la cifra comprensiva di € 50,00, ovvero l'offerta mensile promessa moltiplicata per due mensilità (durata del servizio usufruito fino a 30 giorni dopo la disdetta). - La disdetta/reclamo è stata inviata regolarmente tramite fax. La parte reclamata, non è stata riscontrata da TIM.

La scrivente associazione, in nome e per conto dell'attività XXX, per i motivi suesposti

**RICHIEDE CHE:**

vengano rigettate le memorie difensive di TIM e che venga accolta l'istanza, stornando l'intera somma che a TIM risulta come insoluto, richiedendo che vengano riconosciuti indennizzi pecuniari come da Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

In data 03/08/2022 il Corecom ha richiesto al gestore, quale integrazione istruttoria, la produzione di eventuale verbal order relativo al contratto sottoscritto dalle parti il 18/4/2019.

Il gestore ha risposto in data 31/08/22, rappresentando:

“in relazione alla richiesta formulata in data 3.08 u.s., la scrivente difesa non può esimersi dall'evidenziare come il contratto in oggetto non si sia perfezionato mediante registrazione di verbal order e successivo invio del riepilogo contrattuale, bensì mediante sottoscrizione cartacea della proposta di attivazione (come si evince dal Doc.n.1). I “contratti a distanza” (di cui agli artt. 49 e segg. del Codice del Consumo, come modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 in recepimento della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori ed è disciplinata dalla delibera n. 520/15/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica) sono definibili, infatti, come proposte commerciali presentate telefonicamente, a cui deve far seguito una registrazione (cosiddetto Verbal Order) e riepilogo delle condizioni contrattuali inviato all'utente mediante supporto cartaceo o durevole. Il caso che ci occupa, non riguarda la stipula di un contratto 'a distanza', bensì la sottoscrizione cartacea (o su supporto elettronico) e autografa di una proposta di attivazione che, normativamente, non prevede la registrazione di alcun Verbal Order, avendo l'utente, mediante la sottoscrizione della PDA, già accettato le condizioni tariffarie a lui conosciute (o comunque conoscibili). Non è dunque possibile ottemperare alla richiesta, non esistendo alcun Verbal Order”.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

#### **Nel merito**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da XXX di XXX possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In riferimento ai fatti rappresentati dall'istante risulta che, a seguito di telefonata intercorsa con un operatore Tim, sia stata accettata un'offerta di €. 25,00 al mese per sempre, tutto compreso, senza alcun altro costo aggiuntivo per altri servizi e/o costi di attivazione.

La sig.ra XXX afferma di avere sottoscritto il contratto in buona fede ma di non avere ricevuto tutti i documenti contabili utili a valutare i costi di servizio e, così, al ricevimento della prima fattura constatava che i costi addebitati non corrispondevano a quanto concordato telefonicamente.

L'utente ha unicamente provveduto, pertanto, a corrispondere, come risulta dall'estratto conto, l'importo di €. 75,00 (ovvero l'offerta mensile promessa di €. 25,00 moltiplicata per tre mensilità), pagando parzialmente due fatture, la n. XXX di €. 58,66 relativa al mese di maggio 2019 e la n. XXX di €. 102,36 relativa al periodo giugno-luglio 2019, nonché, constatata la difformità contrattuale, a restituire poi il modem wi-fi il 30 luglio 2019 (rendendo quindi impossibile l'utilizzo dei servizi voce e dati) e a inviare lettera di disdetta/reclamo, la cui data di inoltro, avvenuta via fax, risulta illeggibile.

Tim sostiene, invece, che il contratto sia stato sottoscritto il 18/4/2019 e che la tariffa prescelta Tim Tutto Senza Limiti Xdsl sia stata correttamente fatturata, trovando corrispondenza nella scheda tecnica, contenente le caratteristiche dell'offerta suddetta, pubblicata sul sito Web di Tim in ossequio alla delibera 252/16/CONS recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica".

È possibile affermare, come indicato nella delibera n. 159/20/CONS, che la suddetta argomentazione non è idonea a giustificare gli addebiti contestati poiché la pubblicità sul sito web ha lo scopo di permettere la comparabilità tra le diverse offerte dei singoli servizi offerti da diversi operatori presenti nel medesimo mercato.

È noto, infatti, che l'adesione degli utenti all'offerta di un operatore telefonico piuttosto che a quella di un altro è determinata proprio dalle informazioni raccolte durante lo svolgimento della fase precontrattuale antecedente l'acquisizione del consenso, scelta condizionata soprattutto dalle informazioni economiche ricevute.

Nel caso di specie, il gestore ha allegato alla memoria il contratto firmato dall'utente ove non sono riportati i costi dell'abbonamento.

Sulla base degli elementi e documenti acquisiti in corso di istruttoria (come integrata a mezzo richiesta datata 03/08/22 ai sensi dell'art. 18, c. 2 del Regolamento) emerge che Tim non ha, comunque, provato di avere adottato tutte le misure necessarie affinché l'utente potesse disporre, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all'art. 98 - quater decies (ex. art. 70) del Codice delle Comunicazioni elettroniche, come disposto dall'art. 3, commi 2 e 3 del Regolamento allegato A) alla delibera 519/15/CONS.

Il contratto allegato, infatti, non è corredato dal documento contenente il Profilo commerciale Offerte/Opzioni; si può, quindi, affermare che non vi è prova che l'istante, all'atto della sottoscrizione, fosse a conoscenza degli effettivi costi dell'offerta contrattuale che sarebbero poi stati fatturati.

Poiché la sig.ra XXX, in data 18/09/19, ha esercitato il diritto di recesso dal contratto a seguito della constatazione della mancata applicazione delle condizioni proposte in fase precontrattuale e non a causa di una sua mutata volontà, ne consegue che Tim debba stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento, la parte insoluta delle fatture n. XXX e n. XXX nonché, relativamente alle fatture n. XXX e n. XXX, tutti gli importi ad esclusione degli addebiti relativi ai canoni di abbonamento pari ad €. 25,00/mese, fatturati sino al 17/10/2019.

Si ritiene, infine, non accoglibile la richiesta di un equo indennizzo pecuniario in quanto formulata in modo generico e non ricondotta a specifica fattispecie indennizzabile ai sensi del Regolamento. Nel caso di specie, del resto, l'utente, trova già ristoro attraverso il riconoscimento degli storni come sopra indicati.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

## **DELIBERA**

La società Tim spa in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata XXX di XXX, è tenuta a:

- stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento, la parte insoluta delle fatture n. XXX e n. XXX;
- stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento, in relazione alle fatture n. XXX e n. XXX, tutti gli importi ad esclusione degli addebiti relativi ai canoni di abbonamento pari ad €. 25,00/mese, fatturati sino al 17/10/2019.

Rigetta la richiesta sub 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.

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.

Torino, 9 novembre 2022

**IL PRESIDENTE**

Vincenzo Lilli