

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 28 del 10 MAGGIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/532391/2022)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 16/06/2022;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A fine 2019 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX aveva ricevuto più proposte da operatori telefonici concorrenti di TIM; tali proposte avrebbero prodotto un importante riduzione dei costi complessivi oltre ad un possibile miglioramento del servizio. Star Automation Europe aveva chiesto anche a TIM di proporre un nuovo contratto in linea col mercato. Aveva scelto e dato fiducia nuovamente a TIM, stipulando un nuovo contratto con il Senior Account Sig. XXXXXXXXXXXX per una nuova fibra 50M + linea di Backup per un costo totale complessivo annuo di 9.722,40 euro (+ 957,48 euro per installazione, una tantum). Il nuovo contratto prevedeva l'annullamento e la sostituzione dei precedenti contratti in essere, a partire dall'attivazione delle nuove linee nel 2020. Dopo l'attivazione, all'inizio del 2020, riceveva, però, da parte di TIM, fatture con importi notevolmente superiori a quanto concordato. Chieste spiegazioni al Senior Account Sig. XXXX XXXXXXXXXXXX, riceve inizialmente risposte rassicuranti sul fatto che gli importi erano diversi per effetto della fase di transizione e che poi si sarebbero normalizzati come concordato. Questo non è avvenuto, le fatture emesse da TIM hanno continuato a riportare importi notevolmente superiori a quanto stabilito. Il ricorrente ha più volte chiesto di discutere la problematica con un referente TIM sia telefonicamente che per iscritto, senza ottenere alcun risultato. Per questo aveva avvisato TIM per iscritto che, in assenza di risposte alle richieste di chiarimenti, avrebbe sospeso i pagamenti. Le fatture con importi anomali continuavano ad arrivare. Anche la mail di contestazione all'indirizzo ne.ent2.mybusiness@telecomitalia.it in data 25/09/2020, non ha avuto nessun riscontro. La successiva pec del 12/10/2020 non ha avuto ugualmente riscontro. Per bloccare questa situazione, ha dovuto attivare servizi di connettività temporanei con altro gestore e poi richiedere il recesso dal contratto. Tutto questo ha comportato dei danni: disservizi e costi a carico dell'utente. Con memoria di replica del 22.09.2022, l'utente precisa quanto segue: Star Automation Europe non è tenuta a conoscere come Tim intenda implementare le soluzioni che propone e la relativa terminologia: Porta Silver, open Eternity, Gigabusiness, doppia TIR... XXXXXXXXXXXXXXXX sostiene e documenta di aver sottoscritto quanto segue:

1) La "Proposta di Attivazione Impianto e Servizio Gigabusiness 50M" come riportato nella stessa del 22/12/2019 pagina 12; 2) La "Scheda economica riepilogativa" con Canone Annuo Totale di euro 9.902,40 oltre a euro 957,48 di contributo una tantum. L'obiettivo di XXXXXXXXXXXXXXXX era chiaro e condiviso con

il senior account TIM sig. XXXXXXXXXXXX eliminare il costo della precedente connessione Tim Fibra 20/20 che aveva un costo lievitato nel tempo a € 23.000,00= all'anno ed attivare una soluzione a prezzi di mercato (1.000€/mese) possibilmente con caratteristiche aggiornate. XXXXXXXXXXXXXXXX ha fin da subito e più volte segnalato difformità tra quanto fatturato e quanto concordato da contratto, ma TIM ha stornato solo una parte di quanto contestato (il costo di una seconda linea di Backup lasciata inutilmente attiva) e ha continuato a fatturare importi molto superiori al contratto, senza dare le spiegazioni richieste, fino a costringere l'utente a disdire il contratto. Nel 2020 XXXXXXXXXXXXXXXX ha pagato fatture per € 12.374,00= per 9 mesi di servizio usufruito a fronte di un contratto che prevedeva un costo di € 9.902,40= per 12 mesi di servizio.

L'utente, quindi, chiede

- i. Lo storno delle fatture indicate nella "diffida ad adempiere" del 7 dicembre 2021 (per un totale di € 8.081,27=);
- ii. il rimborso di € 4.125,00= (pari alla differenza tra quanto pagato e i servizi effettivamente ricevuti: 9 mesi + installazione).

2. La posizione dell'operatore

Dalle verifiche eseguite da TIM è emerso che il contratto sottoscritto in data 22/11/2019 aveva ad oggetto un upgrade della linea esistente e l'aggiunta di una linea di back up e non viene menzionata la componente 04113512070 Porta Silver 100 MBPS che dunque non ha subito alcuna modifica ed ha continuato a fatturare. Dietro richiesta dell'utente tutte le linee sono cessate con decorrenza 30/11/2020 e attualmente c'è

un insoluto pari ad € 8.081,27. Si evidenzia infine che è già stato gestito un reclamo per il cliente ma riguardava la anticipata contabilizzazione e ritardata cessazione di componenti dovuti al rinnovo della soluzione (es 7-

58806244930) e sono state pertanto emesse note di credito a regolarizzazione delle date di attivazione/cessazione, mentre i canoni bimestrali della soluzione, anch'essi reclamati come sulla presente conciliazione, sono stati confermati come correttamente addebitati.

Tim chiede che l'istanza venga rigettata in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: se da un lato è pur vero che l'utente non ha prodotto in atti le fatture indicate nella diffida ad adempiere di Tim, datata 07.12.2021, impedendo qualsivoglia valutazione comparativa circa la correttezza e quindi debenza delle stesse, dall'altro lato è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che il gestore stesso, nella propria memoria difensiva dichiara espressamente di aver provveduto a cessare tutte le linee con decorrenza 30.11.2020, come richiesto dall'utente. Giova in proposito evidenziare che in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... 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 (...)", secondo l'orientamento costante Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). Pertanto, alla luce di quanto sopra precisato e dell'elenco delle fatture citate nella diffida di cui sopra, si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi stornate le fatture comprese tra la n. 8E00274028 (periodo di riferimento dicembre 2020 – gennaio 2021) alla fattura n. 8E00558970 (periodo di riferimento agosto-settembre 2021) per un importo complessivo da stornare pari a € 2.797,18=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: diversamente da quanto indicato da Tim nella propria memoria difensiva, secondo la quale il contratto sottoscritto in data 22.12.2019 costituiva un semplice upgrade del contratto precedente, dall'esame del predetto contratto (del 22.12.19) si evince che nella parte denominata TIPO RICHIESTA, è stata spuntata la dicitura attivazione impianto e non, invece, la dicitura variazione trasformazione impianto già attivo, a conferma, quindi, di un'avvenuta nuova attivazione. Il fatto stesso che Tim dichiari che la componente porta silver 100mbps è rimasta attiva continuando a fatturare, nulla rileva, nella misura in cui da un lato nel contratto sottoscritto non si fa alcuna menzione di tale aspetto e dall'altro che comunque Tim avrebbe potuto e dovuto rendere edotto il cliente di tale circostanza riscontrando i diversi reclami inoltrati da quest'ultimo già a far data dal 25.09.2020, a cui hanno fatto seguito quelli del 12.10.2021, del 28.01.2021 e del 7 giugno 2021, di fatto mai riscontrati. Dall'esame comparativo delle fatture prodotte in atti dal ricorrente, del contratto sottoscritto in data 22.12.2019 - il quale prevedeva un costo annuale di 9.722,40= oltre a € 957,48 per l'attivazione del servizio – e del prospetto contabile predisposto dall'utente, per altro non formalmente contestato da Tim, si evince, senza tema di smentita, come risulti provato che l'operatore abbia applicato all'utente una tariffa diversa da quella contrattualmente pattuita. Infatti, parte ricorrente risulta aver pagato per un periodo di nove mesi (gennaio – settembre 2020) un importo complessivo di € 12.374,67= pari ad un costo mensile di € 1.375,00= a fronte, invece, di un costo mensile, contrattualmente pattuito, pari a € 810,00= (€ 9.722,40= suddivisi per dodici mesi), e quindi con una spesa corretta, per i nove mesi, che avrebbe dovuto essere di € 7.290,00= (€ 810 x 9), con una differenza di € 5.084,67= (€ 12.374,67 - € 7.290,00=) a cui va sottratto anche il costo di € 957,48= per l'attivazione (anch'esso contrattualmente previsto), che determina quindi un importo così risultante pari a € 4.127,00= (€ 5.084,67 - € 957,48) quale costo in eccedenza sostenuto dall'utente.

Giova, in proposito, evidenziare che l'operatore per escludere la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In tal caso il gestore avrebbe dovuto anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, adempimento che come già precisato al punto sub i) Tim ha omesso. Alla luce pertanto di quanto sopra precisato, e di quei principi oramai consolidati che prevedono l'obbligo a carico del gestore di rimborsare all'utente le somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario

contrattualmente pattuito (vd. Agcom, delibera n. 126/10/CIR, delibera 110/12/CIR) anche quando il gestore stesso non ha fornito, come nel caso de quo, alcuna motivazione circa l'applicazione di un piano tariffario diverso rispetto a quello sottoscritto

dall'utente (vd. Agcom, delibera 37/11/CIR), l'utente ha diritto a vedersi rimborsato l'importo di € 4.127,00= come sopra specificato.

Ciò posto, attesa l'insufficienza probatoria a corredo della richiesta, quest'ultima non può trovare accoglimento.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM

s.p.a. Tim è tenuta:

a stornare l'importo di € 2.797,18= dall'attuale insoluto;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 4.127,00=. Tale importo potrà essere utilizzato a compensazione di eventuali insoluti, se esistenti.

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.

Il Dirigente

Dott. Maurizio Santone(*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(*)

Il verbalizzante

Arianna Barocco(*)

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.