

DELIBERA n°_16_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/390963/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 11/02/2022;

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*”;

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 08/02/2021 acquisita con protocollo n. 0067807 del 08/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara, in sintesi, quanto segue. In data 14/03/2018 provvedeva ad effettuare la migrazione dell'utenza telefonica di cui in oggetto da Vodafone Italia S.p.A. a TIM S.p.A., aderendo alla proposta contrattuale TIM SMART CASA, la quale prevedeva un costo di abbonamento di euro 19,90 per i primi 12 mesi ed euro 29,90 dal tredicesimo mese, n. 48 rate da euro 5,00 cadauna per il modem NEW, nonché la domiciliazione bancaria. Sin dai primi mesi notava significative discrasie fra la proposta contrattuale alla quale aveva aderito e le voci di costo indicate nella fatturazione. A titolo esemplificativo, vedasi la fattura n. RV02921100 del 04/07/2018, la quale indicava l'importo di euro 32,23 per il servizio TIM SMART CASA con opzione gratuita e la somma di euro 2,00 a titolo di Servizio di produzione e spedizione fattura, servizio, quest'ultimo, mai richiesto, stante la domiciliazione bancaria di cui sopra. Ad ogni modo, moltissime fatture del periodo di riferimento presentano costi e spese che non sono stati né comunicati né chiariti, anche a seguito delle svariate richieste, anche in fase di conciliazione dinanzi all'Organismo. Si allegano, ad ogni buon fine, tutte le fatture emesse da TIM S.p.A. dal maggio 2018 sino alla data odierna. Stante che, da tali addebiti, emergeva la scarsa trasparenza delle voci di costo e degli importi delle fatture addebitate, provvedeva ad inviare tre distinti reclami, il primo a mezzo fax, il secondo tramite il sito web del servizio clienti ed il terzo a mezzo pec e racc. a/r con l'ausilio di un legale, rispettivamente in data 24/08/2018, 09/09/2018 e 30/12/2019. Tali reclami non sono stati riscontrati nei termini previsti dalla Carta dei Servizi e sono rimasti privi di riscontro. Ed ancora, sempre a titolo esemplificativo, nella fattura n. RV01402939 del 06/03/2019 viene indicata la voce di costo pari ad euro 3,90 per Corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici, servizio mai attivato e che, peraltro, è divenuto facoltativo per l'utente finale a seguito dell'introduzione del D.Lgs n. 70/2012. Proprio al fine di contestare tali condotte, il sottoscritto introduceva, in data 31/01/2020, procedura di conciliazione tramite il sistema Conciliaweb e tuttavia, né in sede di conciliazione semplificata, né al successivo incontro svoltosi il 21/12/2020, Tim S.p.A.

manifestava reale disponibilità a definire bonariamente la controversia. A ciò si aggiunga che, oltre al rigetto richieste di indennizzo e delle proposte transattive, Tim S.p.A. negava al sottoscritto la copia della registrazione telefonica del contratto de quo nonostante essa fosse stata a più riprese richiesta. In sede di conciliazione semplificata, a fronte di una richiesta di indennizzo pari ad euro 3.435,00, proponeva in sede transattiva l'irricevibile somma di euro 200,00 e poi, nell'ambito dell'incontro, adduceva pretestuosamente la regolarità della fatturazione, tuttavia omettendo alcuna valida spiegazione. Successivamente, il sottoscritto proponeva, per l'ultima volta e con intento conciliativo una richiesta a mezzo fax al fine di richiede copia della registrazione del contratto (c.d. vocal order), tuttavia anche quest'ultima volta Tim S.p.A. riscontrava negativamente la richiesta, facendo semplice e mero rinvio alle condizioni generali di contratto. Pertanto, si contestano formalmente tutte le fatture addebitate sin dalla n. RV01738126 del 04/05/2018, sino all'ultima n. RV04794847 del 07/11/2019, come meglio indicate infra (tutte, comunque, regolarmente pagate), e ciò sotto vari profili: - in primo luogo, in ordine alla scarsa trasparenza e chiarezza delle stesse, anche relativamente alle singole voci di costo indicate nella fatturazione; - in secondo luogo, in ordine all'attivazione, e conseguente addebito, di servizi mai espressamente richiesti, come il "servizio di produzione e spedizione fattura" o il "corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici" (vedasi fatture); - in terzo luogo, in ordine alla sovra fatturazione di importi non dovuti posti. Tutte le circostanze di cui supra determinano la violazione di svariate norme di legge e regolamentari da parte di TIM S.p.A., sia con riferimento alla mancanza di trasparenza e chiarezza nelle informazioni contrattuali e nell'indicazione in fattura dei costi per i servizi resi (delibere AGCOM n. 417/01/CONS, n. 179/03/CSP e n. 519/15/CONS), sia a riguardo del mancato riscontro delle precedenti segnalazioni/reclami (ancora, delibera AGCOM n. 179/03/CSP e Carta dei Servizi di TIM S.p.A.), che, infine, relativamente alla commissione di pratiche commerciali scorrette (delibera AGCOM 326/10/CONS e delibera AGCM n. 25411/2015). Sul punto, occorre richiamare alcune importanti decisioni, emanate sia dall'Autorità che da svariate Corecom regionali. Di particolare rilevanza è, soprattutto, il mancato assolvimento degli obblighi informativi e di trasparenza, sia in fase precontrattuale, che in fase contrattuale e di fatturazione. Su questi temi, svariate decisioni hanno sancito come, nonostante il Regolamento Indennizzi non individui espressamente tali inadempimenti, essi sono certamente indennizzabili facendo riferimento al comma 7 dell'art. 13 e ciò, peraltro, anche in caso di tardivo assolvimento (Corecom Veneto n. 8/2020), certamente meno grave del mancato assolvimento come nel caso di specie. Si vuole richiamare, poi, la decisione del Corecom Calabria n. 10/2012, la quale conferma in tali casi l'applicazione in via analogica degli altri indennizzi previsti per casi similari "avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". Ed ancora, la decisione del Corecom Lazio n. 8/2020 afferma che "l'art. 13 comma 7 è norma posta a chiusura del sistema ed articolata in maniera che nessun disservizio o inadempimento rimanga senza tutela nel procedimento davanti al Garante", e ciò proprio in caso di inadempimento di obblighi informativi, allorché si afferma che "in fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere". Proprio con riguardo a tali inadempimenti, si

ritiene che, nel caso di specie ed in combinato disposto con l'art. 13, comma 7, possa trovare applicazione la norma per gli indennizzi prevista dal comma 1 dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi. Peraltro, alla stessa conclusione giungeva la già richiamata decisione del Corecom Veneto n. 8/2020. Infine, sulla mancata consegna del c.d. vocal order, oltre a rilevare come ulteriore inadempimento dell'obbligo informativo, viene in rilievo l'Adunanza A.G.C.M. del 30/09/2015, dalla quale si ricavano alcuni principi rilevanti al caso di specie, sia in tema di obbligo di informazione precedente alla registrazione telefonica del contratto sia, soprattutto, relativamente al dovere dell'operatore di mettere a disposizione del cliente il supporto durevole.

L'Istante, in ragione di quanto lamentato, chiede come da formulario G14:

1) pagamento delle somme derivate dalla sovrapproduzione che, salvo errori, si determinano in euro 228,91 o nella minore o maggiore somma che verrà definita a seguito di eventuale istruttoria;

2) euro 900,00 per la mancata risposta ai reclami presentati, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS,;

3) euro 685,00 (€2,50 per ogni giorno dall'attivazione del servizio, avvenuta i primi del mese di maggio 2018, e la sua disattivazione, avvenuta a partire dal febbraio 2019), ai sensi e per gli effetti art. 9, comma 2, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per l'attivazione del servizio accessorio, mai richiesto, di servizio di produzione e spedizione fattura;

4) euro 7.605,00 (€7,50 per ogni giorno dall'attivazione del servizio, avvenuta i primi del mese di maggio 2018, sino alla data odierna), calcolato ai sensi del combinato disposto della delibera AGCOM 326/10/CONS e delibera AGCOM n. 25411/2015 (pratiche commerciali scorrette), delle delibere AGCOM n. 417/01/CONS, n. 179/03/CSP e n. 519/15/CONS (mancata trasparenza), del comma 7 dell'art. 13 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS (indennizzo giornaliero per inadempimenti o disservizi non espressamente contemplati del regolamento) ed, infine, del comma 1 dell'art. 4 della stessa delibera AGCOM n. 347/18/CONS (indennizzo giornaliero, applicato in via analogica) o quella somma, minore o maggiore, risultante dall'applicazione in via analogica di altre norme di cui al regolamento indennizzi;

5) euro 750,00 per compensi per le attività svolte dal legale.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utenza rientra in Telecom con il profilo Tim Smart ad euro 19,90 per i primi 12 mesi + smart modem ad euro 5,00 per 48 mesi. L'utente aveva aderito su web ad una promozione Limited che prevedeva un bonus di euro 120,00 elargito in 12 tranches di euro 10,00. I bonus risultano tracciati tramite emissione di PPVV e conseguenti impatti contabili rispettivamente nelle seguenti date: 14 luglio 2018 sul conto 2518; 04 settembre 2018 e 12 settembre 2018 sul conto 2618; 26 novembre 2018 sul conto 1119; 30 dicembre 2018 e 15 gennaio 2019 sul conto 2219; 21 febbraio 2019 e 21 marzo 2019 sul conto 2319; 08 aprile 2019 sul conto 1319; 09 maggio 2019 sul conto 2419; 29 giugno 2019 sul conto 2519; 08 agosto 2019 sul conto 1518. In base a quanto indicato e dimostrato non vi sono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, e gli addebiti in fattura risultano essere esatti e perfettamente congrui con le richieste dell'istante. Relativamente alle spese di spedizione fattura si evidenzia che il cliente risulta sul conto online dal 09 giugno 2018 con disabilitazione dal 11 gennaio 2019. Come noto la disabilitazione del conto cartaceo va espressamente richiesta dal cliente, per cui non si ravvisa fondamento in merito alla contestazione dei costi sostenuti antecedente alla disabilitazione. Si suole precisare che l'utenza telefonica è impattata nelle manovre tariffarie succedutesi nell'anno 2018, che hanno comportato degli aumenti al prezzo iniziale dell'abbonamento. Tali aumenti sono stati comunicati ai clienti tramite Telecomnes allegate alla fatture, (gennaio/febbraio2018- Aprile 2018-Maggio 2018-) nelle quali veniva data la possibilità agli stessi di recedere dal contratto senza addebito di penali in caso di non accettazione di tale modifiche, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, qualora l'operatore abbia adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare si deve evidenziare, da parte istante, una violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti di cui all'art. 16 comma 3 del Regolamento. L'istanza, con relativi copiosi allegati, molti dei quali non inerenti l'oggetto di contestazione, nonché le repliche e le richieste sono state esposte infatti in maniera inutilmente prolissa. Ciò premesso, ed entrando nel merito della controversia, l'istante contesta addebiti su fatture emesse dal 4/5/2018 al 7/11/2019, perché asserisce non in linea con l'offerta commerciale TIM SMART CASA a cui ha aderito il 14/03/2018 on line, che prevedeva

un costo di abbonamento di euro 19,90, per i primi 12 mesi, ed euro 29,90 dal tredicesimo mese, e 48 rate da euro 5,00 cadauna per il modem NEW. L'operatore nel confermare, nei propri scritti, tale circostanza ha precisato che "L'utente aveva aderito su web ad una promozione Limited che prevedeva un bonus di euro 120,00 elargito in 12 tranches di euro 10,00". L'istante a supporto di quanto sopra lamentato deposita, tra l'altro, copie delle fatture riferite al periodo oggetto di contestazione e tre reclami inviati rispettivamente il 24/8/2018, il 9/9/2018 e il 30/12/2019 inerenti i costi fatturati. In particolare nel primo reclamo inviato il 24/08/2018 l'istante, nel contestare gli importi fatturati, comunica di avere attivato il contratto on line e di allegare copia del contratto sottoscritto il 14/03/2018, di cui evidentemente ne possedeva copia, in proposito non è chiaro quindi il motivo per cui l'istante dichiara che Tim S.p.A. negava allo stesso la copia della registrazione telefonica (vocal order) quando l'istante, oltre ad avere copia del contratto, dichiara di averlo attivato sul web e quindi, verosimilmente, non telefonicamente. Ora, considerato che dall'esame delle fatture della Tim depositate in atti si sono rilevate delle incongruenze rispetto alle pattuizioni contrattuali dalla stessa dichiarate, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 1), l'operatore è tenuto al ricalcolo degli importi fatturati, nel periodo oggetto della controversia, dalla fattura del 4/5/2018 alla fattura del 7/11/2019, in coerenza con quanto pattuito contrattualmente, a fornire evidenza scritta all'istante delle risultanze contabili e a rimborsare quanto eventualmente percepito in eccedenza; Riguardo alla richiesta di cui al punto 2) in parziale accoglimento della stessa, nella considerazione che l'operatore non ha dimostrato di avere riscontrato alcuno dei reclami allegati in atti, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP e tenuto conto che i reclami inoltrati riguardano il medesimo oggetto di contestazione, l'operatore è tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 12 commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, un indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00. Non è accolta la richiesta di cui al punto 3) in quanto dopo la disabilitazione dell'invio cartaceo del conto, espressamente richiesta dal cliente l'11 gennaio 2019, non risultano addebiti in proposito. Neppure la richiesta di cui al punto 4) così come genericamente formulata può essere accolta, non essendo, tra l'altro, supportata da alcun riscontro documentale tale da consentire l'individuazione di un eventuale comportamento scorretto indennizzabile dell'operatore nei confronti dell'utente. Infine, la richiesta di cui al punto 5) non è accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA.

2. La società TIM SpA è tenuta al ricalcolo degli importi fatturati, nel periodo oggetto della controversia, dalla fattura del 4/5/2018 alla fattura del 7/11/2019 in coerenza con quanto pattuito contrattualmente, a fornire evidenza scritta all'istante delle risultanze contabili e a rimborsare lo stesso di quanto eventualmente percepito in eccedenza;

3. La società TIM SpA. è tenuta a corrispondere, ai sensi dell'art. 12 commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera 347/18/CONS, un indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00).

4. 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.

5. 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 11/02/2022

IL PRESIDENTE

