

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

Deliberazione n. 27 del 12 APRILE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/439136/2021).

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. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 [REDACTED] E del 03/07/2021 acquisita con protocollo n. 0292009 del 03/07/2021;

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

Con riferimento al rapporto contrattuale intercorrente con TIM S.p.A. in relazione al servizio di fonia attivo presso le sedi della [REDACTED]

[REDACTED] la Scrivente si è nel tempo vista costretta a formalizzare numerosi reclami, regolarmente indirizzati a Tim S.p.A. con posta elettronica certificata e relativa ricevuta di avvenuta consegna, aventi a oggetto le difformità che di seguito si elencano: Profilo tariffario denominato "linea valore +": addebito in ogni singola fattura di un importo superiore rispetto a quanto previsto per tale specifico profilo tariffario da Tim S.p.a. per numero 4 borchie ISDN installate presso la sede di [REDACTED] e 1borchia ISDN installata presso la sede [REDACTED]; Addebiti per servizi speciali quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - "opzione tutti i mobili", "numerazioni aggiuntive isdn", "noleggio borchie isdn", "tariffazione per chiamate a numeri speciali", "addebito anticipo conversazioni", "consegna elenchi telefonici", "traffico a direttiva internazionale"; Addebiti in ogni singola fattura per traffico voce effettuato dalle singole borchie isdn aventi per profilo traffico incluso nazionale flat. L'ammontare delle somme contestate per le suddette difformità sino alla data odierna in ogni singolo reclamo, già inserito all'interno del fascicolo documentale del portale "concilia web", viene di seguito specificato. Reclamo per errata fatturazione n. 4220419800034114 emessa il 23/08/2019 Importi contestati: addebito importi indennità di mora per € 17,97 + iva addebito noleggio prodotti per euro € 55,32 + iva addebito servizi speciali per euro € 5,78 + iva mancata applicazione tariffa corredo borchie isdn per € 50,00 + iva / mese previsto da profilo tariffario, con un importo in eccedenza di € 173,18

+ iva per n. 4 borchie isdn traffico voce internazionale per € 20,44 + iva totale importo contestato di € 272,69 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n. 4220419800043366 emessa il 07/10/19 Importi contestati: addebito importi indennità di mora per € 17,97 + iva - tale importo è stato addebitato nella fattura relativa al bimestre 5/19 e contestato con precedente reclamo; la fattura è stata interamente pagata, in attesa di ricevere riaccredito nella fattura 6/19 in oggetto per importo erroneamente addebitato; tale importo non è stato riaccreditato in fattura e per tale motivo viene riportato nuovamente nel presente reclamo. addebito servizi speciali per euro € 5,78 + iva - tale importo è stato addebitato nella fattura relativa al bimestre 5/19 e contestato con precedente reclamo; la fattura è stata interamente pagata, in attesa di ricevere riaccredito nella fattura 6/19 in oggetto per importo erroneamente addebitato; tale importo non è stato riaccreditato in fattura e per tale motivo viene riportato nuovamente nel presente reclamo in attesa di riaccredito nella prossima fattura. addebito noleggio prodotti per euro € 55,32 + iva mancata applicazione tariffa corredo borchie isdn per € 50,00 + iva / mese previsto da profilo tariffario, con un importo in eccedenza di € 173,18

+ iva per n. 4 borchie isdn addebito costi per consegna elenchi telefonici per € 40,00 + iva totale importo contestato di € 252,25 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n. 4220419800053208 emessa il 05/12/19: Importi contestati: addebito per traffico voce (i profili tariffari attivi prevedono opzioni per traffico flat) € 19,38

+ iva addebito noleggio prodotti per euro € 55,32 + iva addebito servizi speciali per euro € 5,48 + iva mancata applicazione tariffa corretta borchie isdn per t: 50,00 + iva / mese previsto da profilo tariffario, con un importo in eccedenza di € 173,18 + iva per n. 4 borchie isdn totale importo contestato di € 253,32 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n. 4220420800003976 emessa il 06/02/2020 Importi contestati: addebito importo numeri aggiuntivi isdn € 10,86 + iva; addebito opzione tutti i mobili senza limiti € 21,75 + iva per doppio addebito; addebito per numerazioni speciali fastweb per euro € 0,76 + iva; addebito per numerazioni speciali bt italia per euro € 0,71 + iva; addebito numeri mobili internazionali per euro € 4,99 + iva; addebito per chiamate internazionali per euro € 16,50 + iva; addebito servizi informativi prezzo a tempo gruppo tim € 5,56

+ iva ; addebito importo isdn ntl plus 2b1q etsi affari € 55,32 + iva; mancata applicazione tariffa corretta borchie isdn per € 50.00 + iva / mese previsto da profilo tariffario, con un importo in eccedenza di € 173,18 + iva per n. 4 borchie isdn Addebito per raccolta fondi di € 5,00 + iva totale importo contestato di € 289,63 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n. 4220419800014120 emessa il 06/04/2020 Importi contestati:

addebito per traffico voce internazionale € 30,36 + iva addebito multiplo per opzione tutti i mobili per € 21,72 + iva addebito per numeri speciali telecom italia € 0,16 + iva addebito per servizi informativi prezzo a tempo telecom italia € 8,32+ iva addebito noleggio prodotti per euro € 55,32 + iva mancata applicazione tariffa corretta borchie isdn per € 50,00 + iva / mese previsto da profilo tariffario, con un importo in eccedenza di € 173,18 + iva per n.4 borchie isdn Totale importo contestato di € 289,06 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n .4220420800031494 emessa il 13/08/20 Importi contestati: addebito importi indennita' di mora per € 12,91 + iva - tale importo è stato addebitato nella fattura relativa al bimestre 3/20 e viene integralmente contestato; la fattura è stata pagata per differenza , in attesa di ricevere nota di credito per importo erroneamente addebitato secondo reclamo già inviato a mezzo pec; addebito anticipo conversazioni per € 409,87 + iva: tale importo è stato addebitato nella fattura relativa al bimestre 5/20 e viene integralmente contestato; la descrizione dell'importo indicato in fattura risulta incomprensibile e dunque l'addebito risulta essere privo di fondamento e viene contestato integralmente. addebito importo numeri aggiuntivi isdn € 10,00

+ iva; addebito opzione tutti i mobili senza limiti € 21,75 + iva per doppio addebito; addebito numeri mobili internazionali per euro € 15,31 + iva; addebito importo isdn ntl plus 2b1q etsi affari € 55,32 + iva; mancata applicazione tariffa corretta borchie isdn per € 50,00 + iva / mese previsto da profilo tariffario, con un importo in eccedenza di € 173,18 + iva per n. 4 borchie isdn addebito per raccolta fondi di € 5,00 + iva totale importo contestato di € 707,17 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n .4220420800039442 del 14/10/2020 importi contestati: addebito importo numeri aggiuntivi isdn € 10,86 + iva; addebito opzione tutti i mobili senza limiti € 21,75 + iva per doppio addebito; addebito numeri mobili internazionali per euro € 1,39 + iva; addebito servizi informativi prezzo a tempo gruppo tim € 0,94 + iva ; addebito importo isdn ntl plus 2b1q etsi affari € 55,32 + iva; consegna elenchi telefonici mai ricevuti e richiesti € 40,00 + iva; mancata applicazione tariffa corretta borchie isdn per € 50,00 + iva / mese previsto da profilo tariffario, con un importo in eccedenza di € 173,18 + iva per n. 4 borchie isdn Totale importo contestato di € 303,34 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n. 42204218000048537 emessa il 12/12/2020 importi contestati: addebito importo numeri aggiuntivi isdn € 10,86 + iva; addebito opzione tutti i mobili senza limiti € 21,75 + iva per doppio addebito; addebito per chiamate internazionali per euro € 28,56 + iva; addebito servizi informativi prezzo a tempo gruppo tim € 9,84 + iva ; addebito servizi 12xy con prezzo a tempo italiaonline spa 2,94 + iva; addebito importo isdn ntl plus 2810 etsi affari € 55,32 + iva; mancata applicazione tariffa corretta borchie isdn per €

50,00 + iva / mese previsto da profilo tariffario, con un importo in eccedenza di € 173,18 + iva per n. 4 borchie isdn addebito interessi legali e moratori conto 3/20 per € 0,54 + iva addebito interessi legali e moratori conto 5/20 per € 0,08 + iva totale importo contestato di € 369,59 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n. 4220421800004447 emessa il 11/02/2021 Importi contestati: addebito importo numeri aggiuntivi isdn € 10,86

+ iva; addebito importo numeri aggiuntivi isdn € 10,86 + iva doppio addebito; addebito opzione tutti i mobili senza limiti € 7,03 + iva per doppio addebito; addebito per chiamate internazionali per euro € 3,41 + iva; addebito servizi informativi prezzo a tempo gruppo tim € 21,46 + iva; addebito importo isdn ntl plus affari € 55,32 + iva; mancata applicazione tariffa corretta borchie isdn per € 50,00 + iva/mese per un importo sovrappagato di € 173,08 + iva; addebito indennita' di ritardato pagamento 2% conto 6/20 per € 13,00 + iva addebito indennita' di ritardato pagamento 6% conto 3/20 per € 16,49 + iva addebito interessi legali e moratori conto 3/20 per € 0,12+ iva addebito interessi legali e moratori conto 5/20 per € 0,12+ iva Totale importo contestato di € 311,75 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n .4220421800013944 emessa il 12/04/2021 Importi contestati: addebito importo numeri aggiuntivi isdn € 10,86 + iva; addebito importo opzione tutti i mobili € 21,72 + iva doppio addebito; addebito per chiamate internazionali per euro € 11,26 + iva; addebito per chiamate internazionali per euro € 2,37+ iva; addebito servizi informativi prezzo a tempo gruppo tim € 57,54 + iva; addebito importo isdn ntl plus 2b1q etsi affari € 55,32 + iva; mancata applicazione tariffa corretta borchie isdn per € 50,00 + iva / mese per un importo sovrappagato di € 173,08 + iva; Totale importo contestato di € 332,15 + iva 22% Reclamo per errata fatturazione n • 4220421800022267 emessa il 10/06/2021 Importi contestati: addebito importo contributo fedelta' 1/24 e 2/24 € 40,00 + iva; l'importo viene citato come nuova voce in fattura, ma essendo lo stesso stornato con riaccredito in fattura, non viene conteggiato come importo oggetto di riaccredito. addebito importo numeri aggiuntivi isdn € 10,86 + iva; addebito importo opzione tutti i mobili € 21,72 + iva doppio addebito; addebito per chiamate internazionali per euro € 8,73 + iva; addebito per chiamate internazionali per euro € 3,72+ iva; addebito servizi informativi prezzo a tempo gruppo tim € 3,18 + iva ;

addebito importo noleggio isdn ntl plus 2b1q etsi affari € 55,32 + iva; mancata applicazione tariffa corretta
borchie isdn per € 50.00 + iva / mese per un importo sovrappagato di € 173,08 + IVA; totale importo
contestato di € 276,61+ iva 22%.

L'utente, quindi, chiede:

- i. l'integrale storno degli importi indebitamente fatturati da Tim S.p.A., come sopra puntualmente dettagliato, per un totale di € 4.462,22 (iva inclusa);
- ii. l'indennizzo ai sensi dell'articolo 9 comma 2 del Regolamento indennizzi" per un totale di € 1.722,50 così determinato ex articolo 13 comma 1 del citato provvedimento: € 2,50 x 689 giorni (dal 1° reclamo in data 23/08/2019 inviato a mezzo PEC sino alla data di formulazione delle presenti memorie);
- iii. l'indennizzo ai sensi dell'articolo 12 comma 1 del Regolamento indennizzi per un totale di € 3.300,00. derivante dall'applicazione dell'indennizzo previsto di € 300,00 per numero 11 reclami - ciascuno atto a contestare differenti disservizi via via addebitati - dalla Scrivente notificati a Tim S.p.A. a mezzo PEC e ai quali non è stato dato riscontro nel termine di 30 giorni, così come previsto dalla carta dei Servizi TIM, paragrafo 3.1.8;
- iv. l'immediata applicazione dei corretti importi previsti per il profilo tariffario pari a € 50,00 per ogni borchia ISDN attiva presso le sedi [REDACTED] secondo quanto previsto dal profilo tariffario pubblicamente vigente alla data odierna;
- v. il blocco integrale di addebiti per servizi mai richiesti e indebitamente fatturati nelle fatture contestate, in particolare - a titolo esemplificativo e non esaustivo - "Opzione Tutti i Mobili", "Numerazioni aggiuntive ISDN", "Noleggio Borchie ISDN", "Tariffazione per chiamate a numeri speciali", "Addebito anticipo conversazioni", "Consegna elenchi telefonici", "Traffico a direttiva internazionale";

2. La posizione dell'operatore

Il cliente aveva già fatto una conciliazione nel 2018 [REDACTED] per addebiti vari fisso + mobile, conclusa con delibera del 28/08/19 che ha disposto, per la parte fissa: rimborso per mancata applicazione sconto di 10 euro per ciascuna linea → emessa NDC per 2.320 per 29 bimestri. Rimborso maggiore canone addebitato per effetto manovre tariffarie non chiaramente comunicate. Emessa NDC per euro 512,40. Non si fa menzione ad eventuali adeguamenti di offerta. E' da intendersi quindi che dalla dell'udienza il cliente era consapevole dei costi e pertanto li accettava. I reclami presentati dal cliente per le fatture dal 6/19 in poi non sono stati gestiti perché chiusi in riferimento alla precedente conciliazione. La mancata applicazione sconto di 10/linea Aumento per manovre tariffarie Attivazione Nuvola IT Cloud di Tim" dal 2015. Non sono stati discussi in sede di questa nuova istanza e quindi anche in sede di 2^ istanza in quanto già discussi nell'istanza precedente per la quale il cliente era già stato ristorato. L'addebito traffico internazionale e servizi speciali addebitato sulle fatture dal 5/19 in poi per circa 450 euro non sono costi fissi ma sono addebitati solo su eventuale utilizzo, non rientrano nei bundle previsti dalle offerte. Altri addebiti corretti Consegna elenchi 80 irp 43,32 Aci 409,87: per ogni linea vien stornato nel caso di domiciliazione bancaria o cessazione delle linee. Alla luce di quanto sopra esposto è dunque evidente la correttezza dell'operato di TIM e la conseguente infondatezza delle pretese avversarie, che andranno integralmente rigettate. Per completezza espositiva si rileva che ad oggi persiste un insoluto di € 3.957,06= che andrà integralmente saldato. TIM chiede, quindi, che le doglianze avversarie vengano integralmente rigettate in quanto infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si evidenzia che l'utente, in sede di istanza, non ha depositato in atti al fascicolo, né il contratto sottoscritto né le fatture contestate, impedendo, di fatto, qualsivoglia valutazione comparativa utile a determinare la conformità dei profili tariffari effettivamente applicati a quelli contrattualmente previsti.

In atti al fascicolo risultano depositate alcune segnalazioni effettuate dall'utente a mezzo pec, sprovviste però, delle dovute e pertinenti ricevute di invio, di accettazione e di consegna all'operatore; documentazione quest'ultima necessaria al Corecom, al fine di accertare l'esatto invio ed accettazione della segnalazione alla società Tim.

Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente

dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”.

In considerazione di quanto sopra argomentato, si ritiene, pertanto che le richieste di cui ai punti sub i), sub ii), sub iv e sub v) che possono, quindi, essere trattate congiuntamente, non possono essere accolte stante l'impossibilità del Corecom di poter provare la presenza di addebiti ingiustificati, in considerazione della sopra rilevata carenza documentale.

Tale carenza di prove, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore, rendendo la domanda generica, non circostanziata ed eccessivamente sintetica, tale da impedire all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza.

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 rigettare l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM.
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.
3. 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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco