

**DELIBERA N. 13/2021**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/281105/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 16/03/2021;

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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di LOGICA del 20/05/2020 acquisita con protocollo n. 0216965 del 20/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione alle numerazioni di tipo affari XX, XX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) con riguardo alle linee con profilo Fibra 30M Adaptive e ADSL 20M Adaptive di cui al contratto del 28 novembre 2017, a decorrere dal conto 3/19 sono stati rilevati degli addebiti anomali: in particolare, per le linee con profilo Fibra 30M Adaptive è stato addebitato un canone di 120,75 euro a bimestre invece di 105 euro a bimestre, mentre per le linee con profilo ADSL 20M Adaptive è stato addebitato un canone bimestrale pari ad euro 161,79 anziché di euro 140,60;

b) il 4 giugno 2019 veniva inviato reclamo via mail, specificando che le somme non contestate erano state saldate; il gestore non ha riscontrato il reclamo;

c) nel medesimo reclamo si evidenziava che la fattura n. 8M00136035 relativa alla TGU XX non sarebbe stata saldata fino alla cessazione della stessa poichè il servizio non è mai stato utilizzato in quanto mai configurato;

d) a decorrere dal conto 4/19 (aprile – maggio) per la Fibra 30M è stato addebitato il canone bimestrale di euro 115,50 anziché di 105, e per l'ADSL 20M di 154 anziché di 140,60;

e) sono stati inoltrati quindi ulteriori reclami al referente amministrativo di Tim, continuando a corrispondere le cifre fatturate e non contestate, senza tuttavia ricevere alcuna risposta;

f) nel reclamo del 4 giugno contestava anche gli addebiti riferiti ad indennità di ritardato pagamento in quanto oggetto di precedente contenzioso (GU14 n. XX/18), concluso con accordo.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno dell'insoluto,

II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo, quantificato in euro 500.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) alla data del 14.05.2020 il cliente ha attiva solamente la linea XX PACCHETTO ICT;
- 2) le linee oggetto del presente procedimento sono state subentrate ad altro cliente in data 20.02.2020, ad esclusione delle linee XX, XX, oggi cessate;
- 3) nei sistemi TIM è presente un unico reclamo del 4.6.2019 correttamente evaso il 19.2.2020, evidenziando la regolarità degli addebiti fatturati nei Conti Tim relativi al 3° bimestre 2019 delle medesime, nelle quali è stato fatturato il rateo canone delle stesse mese di Gennaio 2019 e canone bimestrale mesi di febbraio -marzo, come da Manovra Tariffaria in vigore dal 1° gennaio 2019 che prevede aumento mensile del 10% per modifica delle condizioni contrattuali;
- 4) gli addebiti fatturati nel Conto Tim. n. XX 3/2019 per addebito rateo canone dall'attivazione linea XX sono regolari;
- 5) la linea XX è cessata con decorrenza contabile 04/08/2019 (rif. fatt. neg. XX 1/2020 nella quale è stato rimborsato il canone periodo 04/08/19 - 30/09/19 come da richiesta di disdetta del 05/07/2019);
- 6) per la linea XX è presente istanza Corecom XX chiusa con verbale di mancato accordo;
- 7) la linea XX è stata cessata con decorrenza contabile 16/05/19 come richiesto in data 16/4, con conferma addebiti in fattura XX come da manovra del 01/01/2019 e confermato addebiti 4/2019 per canone 01 aprile 19 - 15 maggio 19.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante precisa che la controversia riguarda l'applicazione di condizioni economiche differenti da quelle pattuite, nello specifico sulle numerazioni di rete fissa/internet elencate di seguito: XX, oltre alla mancata risposta di TIM al reclamo inviato tramite email il 04/06/2019; l'operatore non ha fornito al prova della debenza delle somme contestate né l'emissione della fattura costituisce negozio di accertamento, restando rettificabile nel caso di divergenza con i dati reali; in particolare, nel reclamo si evidenziava che, a decorrere dalle fatture del bimestre 3/19, erano riportati addebiti difformi da quanto previsto nell'offerta sottoscritta il 28 novembre 2017; l'aumento dei canoni a decorrere dal gennaio a marzo 2019 è stato effettuato senza alcun preavviso; il servizio sulla linea XX non è mai stato configurato e quindi mai utilizzato, quindi alcuna somma è dovuta. Ribadisce che le fatture sono state accantate per la parte non contestata, ad eccezione delle somme riguardanti la linea mai

configurata XX e delle fatture riguardanti la numerazione XX dopo l'avvenuta cessazione. Anche gli addebiti a titolo di indennità per ritardato pagamento non sono dovuti in quanto già oggetto del GU14 n. 18759/18. Infine, TIM afferma che alla data del 14/05/2020 risulta attiva solo la linea XX PACCHETTO ICT, nonostante sia stata effettuata in data 18/02/2020 la richiesta formale di cessazione, sollecitata il 20/04/2020 con conseguente richiesta di rimborso della fattura n. XX del 05/06/2020 di € 7,12 (Conto 4/20) e di quelle eventualmente emesse fino alla cessazione definitiva. Conferma che le linee oggetto del presente procedimento sono passate ad altra ragione sociale in data 20/02/2020 ad esclusione delle TGU XX e XX, cessate rispettivamente il 04/08/2019 ed il 15/05/2019.

Ribadisce pertanto le proprie richieste.

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

La domanda può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito specificati.

L'istante lamenta l'applicazione di costi difforni rispetto a quelli pattuiti in sede di stipula del contratto sottoscritto nel novembre 2017. Nel dettaglio, l'istante, non contestato dal gestore, specifica la data di conclusione del contratto, indica chiaramente le numerazioni interessate dalla contestazione, gli importi addebitati e quelli che invece ritiene dovuti. Precisa ancora, parimenti non contraddetto in punto dall'operatore, che ha corrisposto le somme non contestate, omettendo il saldo della parte contestata.

A fronte di quanto sopra, l'operatore non ha prodotto nulla a sostegno della regolarità degli addebiti, limitandosi a dichiararne la regolarità. Il gestore ammette che vi è stata una modifica del piano tariffario, facendo riferimento ad una manovra tariffaria in vigore dal 1 gennaio 2019 che prevedeva un aumento mensile del 10% per modifica delle condizioni contrattuali, tuttavia non deposita alcun documento atto a dimostrare quanto asserito e, soprattutto, nulla che attesti la comunicazione all'istante della manovra finanziaria e della possibilità di recedere, nel rispetto della previsione di cui all'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

In relazione a tanto, va precisato che, in caso di contestazione, è l'operatore a dover provare la correttezza delle somme fatturate e che, in mancanza, il cliente non è tenuto a corrispondere le somme ritenute non dovute.

In conseguenza di quanto precede, l'istante ha diritto allo storno delle somme contestate riferite alle offerte per le linee con profilo Fibra 30M Adaptive e ADSL 20 M Adaptive tenendo conto delle condizioni previste nel contratto del 28 novembre 2017, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

In relazione alla linea XX si evidenzia che la relativa contestazione è stata avanzata per la prima volta nelle memorie di replica, sede in cui non possono essere avanzate questioni nuove rispetto a quelle formulate nell'istanza di definizione.

La contestazione riguardante l'indennità di ritardato pagamento riferita a somme collegate al GU14 n. 18759/18 non può essere accolta in quanto non risulta provata né l'esistenza di tali addebiti, né la loro riferibilità ad importi stornati in occasione del procedimento di definizione n. 18759/18.

L'istante ha infine diritto allo storno degli addebiti riguardanti la numerazione XX. A questo proposito va evidenziato che l'utente lamenta che tale servizio non è mai stato configurato. Ciò premesso, atteso che il gestore non ha dato la prova dell'effettiva attivazione del servizio su detta numerazione e del suo utilizzo, ad esempio depositando copia dei tabulati di traffico, merita accoglimento la richiesta di storno dei relativi addebiti, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto, pur essendo pacifico che l'istante ha rimesso all'operatore un reclamo in data 4 giugno 2019, non risulta che sia stato fornito alcun riscontro. Pertanto, considerata la data del reclamo, il fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto il 19 maggio 2020 ed i 30 giorni utili a favore dell'operatore per fornire il riscontro, in base ai parametri dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di 300 euro.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme da corrispondere all'istante come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento della domanda presentata dalla società Logica srl, via degli artigiani 7/E – 05100 Terni, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare le somme riferite alle offerte per le linee con profilo Fibra 30M Adaptive e ADSL 20 M Adaptive tenendo conto delle condizioni previste nel contratto del 28 novembre 2017, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- stornare gli addebiti riguardanti la linea XX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme eventualmente da corrispondere come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 16 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*  
Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli