

DELIBERA N. 35/2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/526855/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 16/10/2023;

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 modificata 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;

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 16 dicembre 2022 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*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 23/05/2022 acquisita con protocollo n. 01XX5 del 23/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, relativamente all'utenza di tipo affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nel marzo 2020 un consulente esterno a Tim si presenta presso l'azienda e prospetta la seguente offerta: Tim small+Tim senza limiti XDSL a euro 27,50 al mese + iva con ulteriore promo che prevedeva: fibra fino a 200 mb con traffico dati illimitati, voce con chiamate nazionali illimitate, mobile 3,50 euro, + sim aggiuntiva 0,77 con chiamate all'estero EU (50 min/sms), per un totale di euro 32,82 mensili. L'offerta prevedeva, inoltre, in regalo, un cellulare Galaxy J72016, mai ricevuto;

b) l'offerta veniva accettata, tuttavia: la linea voce (fissa e mobile) e fibra TIM veniva attivata ad aprile 2020 e nella prima fattura, peraltro riferita al periodo febbraio/marzo, vengono addebitati costi per euro 99,45, nonostante nessuna delle voci presenti nell'offerta fosse stata rispettata;

c) il cellulare non è mai stato recapitato;

d) alla prima chiamata all'estero (aprile 2020) è stato ricevuto un sms con l'addebito di 12 € dopo 15 secondi di conversazione (erano previsti 50 minuti di telefonate all'estero), per non parlare dei canoni;

e) il cliente ha adempiuto al pagamento pensando di trovarsi di fronte a costi eccezionali derivanti esclusivamente dalla prima fatturazione, ma all'emissione della seconda fattura, con un importo di euro 186,82, ha inviato reclamo il 13/5/2020, tramite pec;

f) il reclamo non veniva riscontrato;

g) a mezzo legale, inviava una nuova pec il 17/7/2020, alla quale Tim rispondeva: "abbiamo effettuato le dovute verifiche....": verifiche, non chiaro di che natura, visto che TIM ha continuato ad inviare fatture con importi spropositati, di un valore circa cinque volte superiore all'offerta concordata;

h) nell'agosto 2020 decideva di cambiare gestore, continuando comunque ad effettuare solleciti e reclami al numero 191 di TIM, senza alcun tipo di ascolto/risoluzione;

i) da agosto 2020 il cliente non utilizza le reti TIM (voce e dati), ma, nonostante le segnalazioni al gestore, continuava a ricevere fatture, fino ad aprile 2022;

l) il 10/01/2022 veniva recapitata una raccomandata avente per oggetto: "Risoluzione contrattuale", nonostante fosse già avvenuto il passaggio ad OLO.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'intero insoluto;
- II) indennizzo ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento indennizzi;
- III) indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la linea n. XX e le 2 sim sono rientrate in Tim a marzo 2020 e sono cessate ad agosto 2020;
- 2) come da contratto sottoscritto in data 12.2.2020, l'utente ha richiesto la migrazione della linea XXX con l'attivazione del profilo 100% TIM LARGE (promo euromessaging 3,5e; promo servizi rep. 6m; data space one start; tim safeweb 2m gratis) e Sconto Premium Tim Large 20%, e della linea XXX con l'attivazione del profilo 100% TIM SMALL (promo euromessaging 3,5e; promo servizi rep. 6m; data space one start; tim safeweb 2m gratis) e Sconto Premium Tim Small 15%;
- 3) lato fisso, l'istante ha chiesto il rientro in Tim della linea XX con profilo TIM SENZA LIMITI XDSL + router TIM e Promo 100% (vantaggi: sconto sul fisso, fattura unica e caring unico);
- 4) sia lato mobile sia lato fisso non si riscontrano anomalie: TIM Large prevede 16 euro/mese al netto degli sconti e Tim Small prevede 12,75 euro/mese al netto degli sconti; per entrambe Tim Euro Messaging a 3,5 euro + Tim Safe mobile a 2 euro che possono essere disattivati su richiesta dell'utente. Lato fisso, è previsto un canone mensile di 15 euro per 12 mesi, al netto della Promo 100% TIM (in fattura voce Bonus TIM Mobile) e Bonus Domiciliazione + router e contributo attivazione 10 euro*12 rate;
- 5) l'istante non ha mai pagato alcunché ed ha un insoluto totale per i conti dal 4/2020 (prima fattura emessa) al 3/2022, per € 944,10;
- 6) si cointesta infine quanto prodotto dall'utente in quanto privo di qualsiasi valenza contrattuale.

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

A fini di integrazione istruttoria, il 5 settembre 2023 il Responsabile del procedimento chiedeva al gestore di depositare l'offerta commerciale abbinata ai contratti sottoscritti dall'istante. L'operatore riscontrava la richiesta dichiarando di non aver copia dell'offerta commerciale.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante contesta gli importi applicati, affermando che gli stessi risultano superiori a quelli pattuiti. Afferma, in particolare, che, in base agli accordi, avrebbe dovuto pagare la somma complessiva di 32,82 euro mensili. A comprova di quanto affermato, deposita documenti riguardanti un'offerta commerciale del seguente tenore:

- offerta del giorno: Galaxy J7 2016;
- TIM SMALL per 10,50 euro mensili;
- tale ultima offerta, apparve ricompresa nell'offerta convergente fisso + mobile "Tim Business – convergenza fisso – mobile" che prevedeva: TIM SMALL + TIM SENZA LIMITI XDSL al costo di 27,50 euro mensili + iva, per un totale di 33,55 euro mensili che, al netto delle promozioni, dava un totale di euro 32,82.

Tal documentazione riporta l'indicazione del nome, del cognome e dei recapiti telefonici dell'Agente.

In mancanza della copia dell'offerta commerciale sottoscritta, chiesta a Tim in via di integrazione istruttoria il 5 settembre 2023, non può che farsi riferimento, ai fini della determinazione delle somme contrattualizzate, a quanto depositato dall'istante, con la conseguenza che l'operatore è tenuto a stornare/rimborsare i canoni eccedenti la somma di 32,82 euro mensili, limitatamente all'utenza fissa XX (offerta TIM SENZA LIMITI XDSL) ed all'utenza mobile XXX (offerta TIM SMALL), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa.

Sono fatti salvi gli importi riguardanti altri addebiti nonché quelli riferiti all'utenza mobile avente numerazione XXX, con piano TIM LARGE, prevista dal contratto, rispetto alla quale l'istante nulla ha dedotto.

Per gli stessi motivi, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto per cui, considerato che il contratto è datato 12 febbraio 2020 e che l'istante dichiara di essere passato ad altro operatore nell'agosto 2020, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento, la somma di euro 850,00 (2,50 euro/die X 170 gg, per due numerazioni).

Non essendo stati depositati reclami, nulla può essere riconosciuto a titolo di mancato riscontro al reclamo.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 25 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 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 accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, Via X - 0X - XX (Perugia), per i motivi sopra indicati:

L'operatore Tim Spa, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare i canoni eccedenti la somma di 32,82 euro mensili, limitatamente all'utenza fissa XXX ed all'utenza mobile XXX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa;
- versare all'istante la somma di euro 850,00 (ottocentocinquanta/00), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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 ottobre 2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente vicario

Juri Rosi

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli