

DELIBERA N. 7

***** /TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/440797/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 18/03/2022;

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 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 09/07/2021 acquisita con protocollo n. 0300168 del 09/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società *****
rappresentata da *****
ha presentato in data 09/07/2021 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore TIM SpA (Kena mobile).

L'istante riferisce che l'azienda nel mese di giugno 2020 riceveva la proposta da un agente TIM, per il passaggio al sistema di Comunicazione Integrata Smart che avrebbe dovuto comportare un risparmio economico ed un aumento di velocità.

Afferma di avere accettato il contratto alle condizioni riepilogate nel prospetto che allega agli atti. Lamenta che l'intervento dei tecnici che hanno attivato i servizi si sarebbe svolto senza effettuare il collaudo.

Al ricevimento delle prime fatture (4/2020) l'utente si accorgeva che l'importo era notevolmente diverso rispetto a quello prospettato a causa dell'addebito di servizi non richiesti che portavano al raddoppio degli importi dovuti ed alla fatturazione di costi relativi a numerazioni mai richieste (allegati B e C).

Egli pertanto contestava le somme all'agente che gli suggeriva di pagare, nell'attesa del riallineamento della fatturazione alle condizioni contrattuali sottoscritte. Il problema, tuttavia, non veniva risolto ed anche nei mesi successivi continuavano ad arrivare fatture di importo eccessivo e non conformi al contratto.

Per tale motivo il 16/10/2020 contestava le fatture a mezzo pec (come da documenti prodotti) chiedendo copia del contratto e chiarimenti.

Il 21/10/2020 l'istante inviava la disdetta delle numerazioni non richieste (0785*****649/ 0785*****933/ 0785*****1935) e per la numerazione 0785*****3 chiedeva la disdetta del servizio ADSL lasciando la linea ISDN.

Per questi motivi chiede:

- 1) copia del contratto e del collaudo effettuato;
- 2) la chiusura del contratto in esenzione spese per le numerazioni oggetto di disdetta;
- 3) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione delle numerazioni oggetto di disdetta;

4) il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore e la cancellazione dal SIMOITEL;

5) la restituzione delle somme pagate e non dovute per le numerazioni non richieste ed un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, per pratica commerciale scorretta, per errata informazione commerciale, per errata fatturazione e per mancata risposta al reclamo.

Precisa che le richieste economiche sono da rideterminarsi in sede conciliativa e all'atto della risoluzione delle problematiche.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in € 2.600,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è tempestivamente costituito nel presente procedimento mediante il deposito di memorie il 26/11/2021, eccependo l'infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e per la presunta attivazione non richiesta delle utenze n. 0785*****49, n. 0785*****933 e n.0785*****935.

In primo luogo, rileva che parte istante ha depositato nel fascicolo documentale un contratto sottoscritto in data 16 giugno 2020 senza indicare quali divergenze ci fossero con l'offerta effettivamente applicata dall'operatore.

Sostiene che la ricostruzione avversaria risulterebbe in contrasto con i sistemi interni di Tim.

Precisa che l'istante usufruiva di ben 7 linee, ognuna delle quali con un profilo tariffario ed una offerta specifica e che, nel 2016 richiedeva l'attivazione dell'utenza n. 0785*****49 al fine di poter usufruire dell'offerta "Alice Business 20m Adaptive 256f". Successivamente, l'istante in data 29 maggio 2020 richiedeva anche l'attivazione delle utenze n. 0785*****933, n. 0785*****935, n. 0785*****3, n. 0785*****7 e n. 0785*****5 al fine di poter usufruire dell'offerta "Tim Comunicazione integrata" (doc.1). Ed ancora, l'utente in data 16 giugno 2020 richiedeva ulteriormente l'attivazione di un'altra linea nello specifico la n. 0785*****940 con l'offerta "Tim Internet xdsl professional fast 200 256k" che risulterebbe dal contratto depositato da controparte nel fascicolo documentale.

A seguito delle richieste ricevute l'operatore provvedeva immediatamente all'attivazione di tutti i predetti servizi.

Eccepisce che l'istante avrebbe potuto esercitare il proprio diritto di recesso entro 14 giorni dalla sottoscrizione dei contratti del 2016, del 29 maggio e del 16 giugno 2020,

tuttavia, non ha esercitato tale diritto, ciò dimostra che i servizi forniti erano confacenti alle proprie esigenze.

Afferma che in ogni caso le condizioni contrattuali applicate risultano coerenti con quelle pattuite oltreché in linea con i profili tariffari delle offerte richieste e l'istante non sarebbe in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto.

Evidenzia che l'istanza si riferisce genericamente alla presunta attivazione non richiesta delle utenze n. 0785*****49, n. 0785*****933 e n. 0785*****935.

Sul punto, precisa che, come dimostra il contratto del 29 maggio 2020 (doc.1 cit.) e quello del 16 giugno 2020 (depositato da controparte nel fascicolo documentale) tutte le utenze oggetto del presente procedimento sono state espressamente richieste dal Consorzio.

Sulla infondatezza della richiesta di storno per il presunto illegittimo addebito dei corrispettivi di recesso richiama la Delibera Agcom n. 487/18/CONS che riconosce espressamente la facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore.

Rileva che lo storno integrale degli insoluti invocato da controparte, non potrebbe essere disposto giacché l'esercizio del diritto di recesso/disdetta non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sostiene dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente. A ciò aggiunge che la sussistenza dei suddetti costi è anticipatamente indicata nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario. Conseguentemente, afferma che nel caso di specie, l'istante era, comunque, tenuto a corrispondere a TIM il corrispettivo del servizio fruito, l'importo del canone relativo agli ultimi mesi di utilizzo del servizio ed i costi di disattivazione. Tali voci, infatti, costituiscono addebiti legittimi che, come tali, non potrebbero comunque formare oggetto di storno/rimborso.

Conclude chiedendo di respingere la richiesta di storno dell'insoluto (la quale, peraltro, ammonta a ben € 5.039,48) e la richiesta rimborso delle somme asseritamente pagate, come invece richiesto da controparte.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti partecipavano all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 17/01/2022 e conclusasi con un mancato accordo.

L'istanza è parzialmente fondata per i seguenti motivi.

L'istante, in primo luogo, contesta l'addebito di servizi non richiesti e l'illegittima fatturazione di costi relativi a numerazioni mai richieste, allegando a tal fine una serie di fatture che si riferiscono a diverse numerazioni.

Si tratta, in particolare, delle fatture:

- n. 8R00155069 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 312,63 relativa alla linea telefonica n. 0785*****933;
- n. 8R00155134 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 456,95 relativa alla linea telefonica n. 0785*****940;
- n. 8R00155248 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 437,50 relativa alla linea telefonica n. 0785*****935;
- n. 8R00155022 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 146,23 relativa alla linea telefonica n. 0785*****649;
- n. 8R00121479 emessa l'08/07/2020 dell'importo di € 234,39 relativa alla linea telefonica n. 0785*****3;
- n. 8R00121008 emessa l'08/07/2020 dell'importo di € 146,23 relativa alla linea telefonica n. 0785*****49;
- n. 4220720800021065 dell'importo di € 200,47, relativa a telefonia di base sui numeri 0785*****7 e 0785*****5.

Le parti hanno inoltre allegato al fascicolo istruttorio due contratti:

- 1) il contratto sottoscritto il 28/05/2020 e 2) il contratto sottoscritto il 16/06/2020.

Il contratto del 28/05/2020 ha per oggetto la conversione delle linee tradizionali e l'attivazione della connettività con profilo "INTERNET XDSL PROFESSIONAL 30M - BMG 256" e la fornitura di apparati TIR.

A pag. 15 dell'allegato risultano i numeri tradizionali da migrare: 0785*****7, 0785*****5 e 0785*****3 (ISDN BRA multi numero).

Nel medesimo contratto non risultano indicate nuove numerazioni VOIP.

Il contratto del 16/06/2020 ha per oggetto l'attivazione dell'impianto Internet XDSL professional Fast 200- 256K e la fornitura del router Basic EVDSL.

Occorre preliminarmente osservare che la contestazione relativa all'addebito di servizi non richiesti "che portavano al raddoppio degli importi dovuti", come pure l'asserita modifica delle condizioni contrattuali, sono formulate in maniera estremamente generica e non consentono all'operatore di svolgere le adeguate difese ed a questo CORECOM di valutare il *thema decidendum*.

Riguardo invece alle doglianze relative alla fatturazione di costi relativi a numerazioni mai richieste, si ritiene che le stesse siano parzialmente fondate.

In via preliminare, si rileva, infatti, come a fronte di tale contestazione, incomba sull'operatore l'onere di provare che gli addebiti contenuti nelle fatture siano conformi al contratto

Sul punto, si veda, Agcom, delibera 65/10/CIR, per cui "*Devono essere accolte le richieste dell'utente qualora l'operatore non sia in grado di dimostrare l'avvenuta conclusione di un contratto con l'utente: pertanto l'operatore dovrà provvedere allo storno delle fatture illegittimamente emesse*"; cfr. nello stesso senso Corecom Umbria, delibera 34/12.

Nelle controdeduzioni l'operatore afferma che l'istante usufruiva di ben 7 linee, ognuna delle quali con un profilo tariffario ed una offerta specifica e che parte istante, nel 2016

richiedeva l'attivazione dell'utenza n. 0785*****649 al fine di poter usufruire dell'offerta "Alice Business 20m Adaptive 256f".

Tale contratto, tuttavia, non è stato prodotto in questo procedimento, né è stato dimostrato in altro modo che l'istante abbia chiesto l'attivazione della predetta numerazione. Pertanto devono essere stornate le seguenti fatture:

- n. 8R00121008, emessa l'08/07/2020, dell'importo di € 146,23 e
- n. 8R00155022, emessa il 10/09/2020, dell'importo di € 146,23 entrambe relative alla linea telefonica n. 0785*****49.

L'operatore sostiene, inoltre, che i contratti del 29 maggio 2020 e del 16 giugno 2020 dimostrerebbero che tutte le utenze oggetto del presente procedimento sono state espressamente richieste dal Consorzio.

Ebbene, dall'esame del primo contratto, come si è detto, risultano le utenze nn. 0785*****7, 0785*****5 e 0785*****13.

Rispetto a queste utenze sono state depositate le fatture n. 8R00121479 emessa l'08/07/2020 dell'importo di € 234,39 relativa alla linea telefonica n. 0785*****13 e la n. 4220720800021065 dell'importo di € 200,47, relativa a telefonia di base sui numeri 0785*****7 e 0785*****5. Pertanto dette fatture sono interamente dovute perché corrispondono al contratto.

Diversamente, devono essere stornate le seguenti fatture:

- n. 8R00155069 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 312, 63 relativa alla linea telefonica n. 0785*****933 e
- n. 8R00155248 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 437, 50 relativa alla linea telefonica n. 0785*****935 in quanto non si rinviene agli atti la prova della richiesta di attivazione di tali linee da parte dell'utente, prova che, si ribadisce, grava sull'operatore.

La fattura n. 8R00155134 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 456,95 relativa alla linea telefonica n. 0785*****940, pure allegata dall'istante, non è invece oggetto di specifica contestazione in ordine alla richiesta di attivazione della numerazione. Rispetto a tale numerazione non si rinviene una richiesta di cessazione nemmeno nell'istanza inviata a mezzo pec dal Consorzio all'operatore il 21/10/2020.

Dunque, l'importo addebitato in quest'ultima fattura è dovuto.

Per i motivi esposti va conseguentemente accolta l'istanza per ottenere la disattivazione del servizio senza addebito dei relativi costi di recesso rispetto alle numerazioni 0785*****649, 0785*****935, n. 0785*****933.

Per contro, è infondata la richiesta di disdetta senza costi aggiuntivi del servizio ADSL lasciando la linea ISDN relativamente alla numerazione 0785*****3 in quanto dal contratto del 16/06/2020 risulta essere attivata la linea internet.

L'articolo 6 delle condizioni commerciali allegato dallo stesso istante prevede infatti l'addebito di alcuni costi in caso di recesso dall'Offerta da parte del cliente, in conformità a quanto previsto nella Delibera AGCOM n. 487/18/CONS.

Deve essere pertanto respinta l'istanza di storno dell'insoluto esistente e futuro, in quanto formulata genericamente e priva di qualsiasi riscontro probatorio.

Anche la domanda per il ritiro della pratica di recupero crediti non può essere accolta giacché non risulta agli atti alcuna produzione documentale che attesti l'esistenza di una pratica di recupero crediti.

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza, nei termini di cui in motivazione, è tenuta a

a) allo storno delle seguenti fatture

- n. 8R00155069 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 312,63 relativa alla linea telefonica n. 0785*****933;
- n. 8R00155248 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 437,50 relativa alla linea telefonica n. 0785*****935,
- n. 8R00155022 emessa il 10/09/2020 dell'importo di € 146,23 relativa alla linea telefonica n. 0785*****649;
- n. 8R00121008 emessa l'08/07/2020 dell'importo di € 146,23 relativa alla linea telefonica n. 0785*****649;

b) alla disattivazione del servizio senza addebito dei relativi costi di recesso rispetto alle numerazioni 0785*****649, 0785*****935, n. 0785*****933;

c) a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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.

Cagliari, 18 marzo 2022

Il Componente con funzioni
vicarie del Presidente
dr. Graziano Cesaraccio