

DELIBERA n°_42_

**XXXX XXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/457761/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 23/06/2022;

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 della società XXXX XXXX del 18/09/2021 acquisita con protocollo n. 0370151 del 18/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, P.IVA XXXXXXXXX, di seguito solo istante o utente, con la presente procedura ha contestato nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile) la fatturazione emessa. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto, presso un rivenditore autorizzato di TIM, un contratto TIM Business impresa semplice per le utenze telefoniche XXXXXXXXX, XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, in uso dal 2018;

- di aver constatato, al ricevimento della prima fattura, che TIM SpA (Kena mobile) non dava seguito al contratto sottoscritto ma all'attivazione di tre nuove linee telefoniche quali XXXXXXXXX - XXXXXXXXX e XXXXXXXXX;

- di aver reclamato al rivenditore di TIM SpA (Kena mobile) l'accaduto nonché le fatture;

- la TIM SpA (Kena mobile), a mezzo del rivenditore, comunicava che per recuperare le vecchie numerazioni in uso quali XXXXXXXXX, XXXXXXXXX e XXXXXXXXX era necessario annullare il precedente contratto e sottoscriverne un altro, mediante la tecnica di sovrascrittura;

- dopo aver adempiuto a quanto richiesto, la TIM SpA (Kena mobile) ha continuato ad emettere fatture per il precedente contratto già annullato;

- di aver richiesto con missiva lo storno dell'errata fatturazione ricevuta ma di non aver avuto alcun riscontro al reclamo fatto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- 1) lo storno delle fatture
- 2) il risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM SpA (Kena mobile), di seguito solo TIM e/o operatore o società, ha prodotto la memoria con allegata documentazione ed in sintesi ha dichiarato quanto segue. In via preliminare ha eccepito l'inammissibilità della richiesta del risarcimento danno formulata dall'utente, poiché tale richiesta esula dalle competenze dell'Autorità e del Corecom, che in sede di definizione della controversia può effettuare rimborsi e/o indennizzi così come previsto dall'art. 20 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS. Proseguendo e nel merito della res controversia la società a propria discolpa, ha argomentato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso di Telecom Italia è risultato che l'istante, nel mese di settembre 2020, ha sottoscritto l'attivazione di tre nuove linee fibra con numerazione XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX. Nella successiva data del 03/11/2020 lo stesso utente ha chiesto alla Tim la sovrascrittura sulle tre nuove utenze in fibra, delle precedenti linee sempre a lui intestate ed attive, quali la XXXXXXXX, la XXXXXXXX e la XXXXXXXX, come da documentazione probante prodotta in atti, in uno alla memoria. Altresì, sempre dalle verifiche effettuate, è risultato che la richiesta de qua non è andata a buon fine, causa l'impossibilità tecnica da parte di TIM a poterla effettuare dando comunicazione al riguardo all'utente. Infatti nella data del 02/12/2020 la società ha dapprima dato riscontro telefonico al rivenditore autorizzato della TIM al quale l'istante si era affidato, ed in pari data ha inviato una comunicazione mail, all'indirizzo di posta elettronica XXXX@XXXXXXX.it., dell'istante. Nel contempo è stata data comunicazione all'utente che, una qualvolta voluto, lo stesso poteva richiedere per le linee XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX, utenze attive a suo nome dal 2018, una richiesta di cessazione delle stesse informandolo comunque che sarebbero stati a suo carico i costi previsti per la loro disattivazione. Altresì è emerso che in data 26/01/2021, sempre a mezzo del rivenditore autorizzato di cui sopra, l'utente con esigenza n. SH 2215724 ha inviato una richiesta trasformazione delle tre nuove linee fibre XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX, in RTG per poi operare un successivo passaggio a voip/nici, unitamente alle tre linee attive dal 2018 (XXXXXXX-XXXXXXX - XXXXXXXX), come da documentazione depositata in atti, in uno alla memoria. La richiesta de qua è stata soddisfatta dalla scrivente società nella data del 14/03/2021 quando le linee sono migrate in voip/nici XXXXXXXX su TGU XXXXXXXX (linea di carico della NICI) con servizio "TIM TRUNKING COMUNICA". Nel proseguo della memoria l'operatore ha evidenziato che l'unico reclamo presente in atti, è stato gestito dalla stessa nei termini dovuti con esigenza 7-62063207511 ed è stato chiuso in data 08/04/2021 ritenendolo infondato e dando comunicazione a mezzo call-back al rivenditore autorizzato e riscontro scritto a mezzo e-mail. Proseguendo e sul punto la società ha ribadito, che attesa la documentazione in atti depositata, ad eccezione del reclamo di cui sopra, l'utente non ha depositato al

fascicolo altri reclami scritti. Allo stesso modo, non risulta in atti, nessun altro elemento riconducibile ad un eventuale/i reclami telefonici effettuati dall'istante per il disservizio di cui oggi si duole. Difatti, se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità dello stesso, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo come da orientamento dell'Autorità e dei Corecom (delibera Co.Re.Com Umbria n. 13/2018); mentre, nel caso in esame non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza di un eventuale reclamo telefonico effettuato. L'operatore, nel proseguo dello scritto difensivo, in considerazione di quanto in esso riportato e documentato in atti, ha significato di non aver riscontrato nella gestione del cliente in questione, alcun inadempimento contrattuale avendo adempiuto sia ai propri obblighi contrattuali che a propri obblighi informativi. Altresì ha significato che a seguito dell'avvenuta migrazione delle utenze telefoniche XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX, nella fattura del 3° bimestre 2021, sono stati addebitati all'istante i costi relativi alla disattivazione delle utenze, nonché le rate a scadere del contributo di attivazione e del prodotto Router TIM Hub+. Ed ancora che dall'estratto conto, allegato in atti al fascicolo, si evince che le fatture del 1° e 2° bimestre 2021 sono state pagate dall'istante, mentre risultano ancora da pagare le fatture del 3° bimestre 2021 per un totale di insoluto pari ad euro 1.970,52. In conclusione dello scritto difensivo, la società, non ravvisando a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza e delle richieste fatte dall'istante, poiché infondate, sia in fatto che in diritto.

3. Controdeduzione dell'istante

L'utente, a mezzo del proprio delegato di fiducia, ha reso repliche ed ha eccepito in toto, la rappresentazione dei fatti così come esposta dalla società in causa nello scritto difensivo ed ha sinteticamente argomentato quanto segue. In via preliminare ha evidenziato che tutte le azioni poste in essere dall'istante sono state suggerite ed azionate dopo specifiche indicazioni ricevute dal rivenditore autorizzato della TIM e per mezzo dello stesso, al quale l'istante si era rivolto per il nuovo contratto. Nei fatti, è realmente accaduto che, solo dopo la sottoscrizione del nuovo contratto lo stesso rivenditore della Tim al quale l'istante si era rivolto si è reso conto che il nuovo contratto proposto, comportava la perdita delle numerazioni telefoniche storiche XXXXXXXX-XXXXXXX e XXXXXXXX in uso dal 2018 ed ha indicato all'istante di richiedere alla Tim la sovrascrittura delle stesse, su quelle nuove attivate. Inoltre, quando lo stesso rivenditore ha compreso che la procedura di sovrascrittura delle utenze storiche richieste non poteva essere eseguita da parte di TIM ha indicato all'utente di chiedere, in alternativa e necessariamente alla Tim, la migrazione delle utenze in voip. Quindi nei fatti, l'agente autorizzato di Tim, ha dapprima indotto l'istante a sottoscrivere un contratto che a suo dire avrebbe comportato un sostanziale risparmio economico per l'utente, per poi in un secondo momento, invece proporre una modifica al contratto sottoscritto, mediante la tecnica della sovrascrittura, che invece nei fatti si è dimostrata

tecnicamente non eseguibile. Proseguendo ha pertanto evidenziato che la gestione poco professionale tenuta dal rivenditore autorizzato della TIM nei confronti dell'istante ha comportato per quest'ultimo un notevole rincaro delle fatture mensili nonché un notevole disagio. Infatti ciò ha comportato un aumento esoso della fatturazione a carico dell'istante sia per i costi fissi che per le apparecchiature ricevute; queste ultime (router) tra l'altro mai utilizzate per le tre nuove linee rimaste quindi inutilizzate e che se pur richiesto, sempre all'agente della TIM, tali apparati non sono mai stati ritirati né dalla stessa TIM né dall'agente di cui sopra. In conclusione delle repliche, in considerazione delle argomentazioni sopra esposte, la parte istante ha insistito per l'accoglimento di tutte le richieste fatta in istanza, dichiarando nel contempo di fare salvo nelle sedi opportune, ogni altro diritto a lui spettante.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'attività istruttoria, nonché per quanto acquisito in sede dell'udienza di discussione, le richieste formulate dall'istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, trova accoglimento l'eccezione posta dalla società in causa per la richiesta formulata dall'istante e di cui al punto 2) atteso che la stessa è inammissibile in questa sede non essendo l'Autorità, né il delegato Corecom competente in materia. Rimane in essere per l'utente la possibilità di rivolgersi al giudice ordinario per ottenere la liquidazione del maggior danno subito, così come espressamente previsto dall' art. 20 comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie di cui allegato A della delibera n.353/19/CONS. Sempre in via preliminare, si deve dare atto che, attesa la copiosa documentazione depositata in atti al fascicolo da parte dell'istante, nonché per quanto dichiarato dall'operatore nello scritto difensivo, l'utente si è rivolto nonché affidato, sia per la stipula del nuovo contratto che per il complesso iter intrapreso, ad un rivenditore autorizzato della TIM, di seguito nominato anche solo senior, evidenziando sul punto che tale ultima figura ha agito in nome e per conto della società in causa essendone autorizzata. Infatti negli atti del fascicolo è stato documentato che l'agente di cui sopra ha trasmesso all'istante a mezzo e-mail con data 23/09/2020 la bozza di contratto "Tim Business" che l'utente ha sottoscritto ed rinviato con stesso mezzo, in pari data. Altresì che la TIM una qualvolta ricevuta la documentazione di cui sopra, trasmessa sempre dal senior, ha dato seguito al contratto ed ha attivato le tre nuove linee in fibra, quali la XXXXXXXXX, la XXXXXXXXX e la XXXXXXXXX. La TIM per quanto sopra dal mese di ottobre 2020 ha iniziato a fatturare a nome dell'istante sia le tre nuove linee in fibra che le utenze fisse già in uso dal 2018 quali XXXXXXXXX, XXXXXXXXX e XXXXXXXXX. Fatturazione relativa al nuovo contratto (tre linee in fibra) che risulta documentalmente contestata dall'utente sin dal ricevimento delle prime fatture con e-mail (07/01/2021) al senior di cui sopra. Nel proseguo è risultato ulteriormente quanto segue. In data 30/10/2020 il senior della TIM, quindi in data postuma all'attivazione delle nuove tre linee in fibra e dopo le rimostranze dell'utente, ha suggerito nonché inviato all'istante la bozza della richiesta da fare alla TIM di sovrascrittura sulle tre nuove utenze attivate in fibra, delle linee già in uso all'istante. Richiesta che attesa la

documentazione in atti risulta essere stata fatta da parte dell'istante e prontamente rinviata al senior, e che quest'ultimo nella data del 03/11/2020 ha inoltrato, sempre a mezzo e-mail, alla TIM per il dovuto seguito di competenza. Tale richiesta però non è andata a buon fine nella considerazione che è sorta da parte della TIM l'impossibilità tecnica a poterla eseguire, come da e-mail del 02/12/2020 ed in atti depositata. Ciò è comportato per l'istante, previo sopralluogo nella propria sede lavorativa da parte del senior, alla formulazione sempre su input e suggerimento dell'agente di cui sopra ad un'ulteriore richiesta all'operatore in causa; ovvero la richiesta di conversione delle tre utenze attivate in voip (fibra) in RTG e di un nuovo contratto. Infatti dagli atti del fascicolo è di evidenza che in data 20/01/2021, sempre il senior, ha inoltrato all'istante a mezzo e-mail la documentazione inerente la richiesta di cui sopra, e che sempre il senior poi l'ha inoltrata alla TIM per competenza. Ciò ha trovato conferma non solo dal carteggio in atti ma anche nello scritto difensivo dell'operatore allorquando lo stesso ha dichiarato che in data 26/01/2021 con esigenza SH2215724 il senior ha inviato la richiesta di trasformazione delle tre nuove utenze attivate in RTG per passaggio a voip/nici unitamente alle tre utenze già attive. E' altresì risultato che l'operatore ha dato seguito a quest'ultima richiesta ricevuta e in data 14/03/2021 le linee sono migrate in voip/nici come da testuale dichiarazione resa dalla società nello scritto difensivo che di seguito si riporta"..... *le linee saranno migrate in voip/nici XXXXXXXXX in data 14/03/2021 su TGU XXXXXXXXX (linea carico della NICI) per servizio TIM TRUNKING COMUNICA*". Per quanto sopra rappresentato nonché in atti documentato è risultato in primis che l'istante, sempre tramite l'agente autorizzato di TIM, ha reclamato nell'immediato l'attivazione delle tre nuove utenze di tipo business in fibra e l'errata fatturazione ricevuta per il contratto sottoscritto nella data del 23/09/2020 (primo contratto) nonché richiesto, lo storno delle fatture emesse per tali utenze ed il rimborso di quanto impropriamente pagato. E' risultato altresì, che a fronte della dichiarazione resa dall'utente del mancato utilizzo degli apparati ricevuti e conseguenziale inutilizzo delle tre nuove utenze in fibra, la TIM non ha prodotto in atti a propria difesa il tabulato del traffico generato dalle stesse, onere a cui l'operatore era invece tenuto ad adempiere in questa sede anche ed in ragione delle plurime segnalazioni documentate in atti da parte dell'istante. Infatti dal corredo probatorio in atti risulta che il primo reclamo effettuato dall'istante sempre a mezzo del senior porta la data del 07/01/2021 (come sopra già evidenziato), allorquando l'utente ha ricevuto le prime fatture emessa dalla TIM per il contratto sottoscritto nella data del 23/09/2020. Di tali segnalazioni agli atti depositate è doveroso significare l'e-mail del 07/01/2021 (primo reclamo fatto) l'e-mail del 22/01/2021 con allegata missiva sottoscritta dall'istante del 19/01/2021 ed ancora l'e-mail del 18/03/2021 con allegata richiesta sottoscritta dall'utente in pari data, ed a seguire l'e-mail del 19/03/2021, del 28/03/2021 e del 19/04/2021 ed in ultimo il reclamo con data 28/04/2021 formulato, in nome e per conto dell'utente, dal legale di fiducia. A ciò si aggiunga che sempre per la documentazione in atti è risultato che l'utente ha richiesto il ritiro degli apparati, sempre a mezzo del senior con e-mail del 19/03/2021 e missiva del 18/03/2021. Dichiarazione di mancato utilizzo delle linee e richiesta di consegna prodotti, reiterate anche in sede dell'udienza di discussione a cui è seguita da parte della società, direttamente nel fascicolo del ConciliaWeb, la dovuta informativa per la loro giusta spedizione. Spedizione che

l'istante, per mezzo del proprio legale di fiducia, ha dichiarato di voler adempiere ad avvenuta definizione della controversia, con missiva del 01/02/2022 ed in atti del fascicolo ConciliaWeb. In ragione di quanto sopra argomentato nonché documentato in atti, si dispone in relazione alle utenze telefoniche di tipo business XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX e contratto sottoscritto in data 23/09/2020, poi annullato, quanto segue. In accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) la Tim è tenuta allo storno delle fatture emesse dalla data di attivazione (23/09/2020) fino alla data di migrazione (14/03/202) con conseguenziale rimborso all'istante delle somme pagate. La TIM è tenuta altresì alla regolarizzare della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro, a proprie cure e spesa, dell'eventuale pratica di recupero crediti affidata a società terza. L'istante è tenuto a spedire all'indirizzo indicato dalla TIM gli apparati ancora oggi in suo possesso.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX, con P.IVA XXXXXXXX, nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SpA (Kena mobile), è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a stornare le fatture emesse, così come in premessa evidenziato, ed a rimborsare all'istante le somme pagate, secondo la modalità indicata in istanza.
3. La società TIM SpA (Kena mobile), è altresì tenuta, alla regolarizzare della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro, a proprie cure e spesa, dell'eventuale pratica di recupero crediti affidata a società terza.
4. L'istante è tenuto a spedire all'indirizzo indicato dalla TIM gli apparati ancora oggi in suo possesso.
5. Di rigettare l'ulteriore richiesta.

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.

Palermo 23/06/2022

IL PRESIDENTE

