

**DELIBERA N. 60/2021**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/423000/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 23/11/2021;

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 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 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 XXX del 10/05/2021 acquisita con protocollo n. XX del 10/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel marzo 2020 veniva contattata dal gestore, il quale proponeva un nuovo piano tariffario, da scegliere fra i seguenti: euro 24,90 mensili senza modem, oppure euro 29,90 mensili con il modem;
- b) optava per l'opzione a 24,90 euro mensili, comprensivi dei servizi voce e dati;
- c) nonostante ciò, veniva inviato un modem, mai chiesto e mai utilizzato;
- d) inoltre, il servizio veniva fatturato a 29,90 euro mensili e veniva addebitata la somma di 5 euro al mese per il modem;
- e) riceveva inoltre copia del contratto, da cui risultava un'altra tariffa, in promozione per 24 mesi, pari ad euro 26,90 euro mensili;
- f) venivano inoltrati numerosi reclami e l'operatore rispondeva che avrebbe ritirato il modem, cosa non avvenuta;
- g) il 12 novembre 2020, su indicazione del gestore, il modem veniva spedito a Tim, che lo riceveva il successivo 16 novembre;
- h) nonostante ciò, Tim ha continuato ad addebitare un canone di abbonamento errato e le rate del modem, i cui importi sono cessati a partire dalla fattura di marzo 2021;
- i) il 20 febbraio 2021 i servizi sono stati sospesi, per poi essere riattivati in data 9 marzo 2021;
- l) il 4 maggio 2021 Tim rimetteva una nota con cui comunicava che la fattura RM00585446 non sarebbe stata inviata e che aveva ridotto l'importo della medesima per la somma di euro 190, precisando che rimaneva a carico del cliente la somma di euro 30,22, senza null'altro specificare.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) l'applicazione della tariffa di 24,90 euro mensili per i servizi voce e dati;
- II) rimborso/storno degli importi non dovuti;
- III) rimborso delle rate già corrisposte per il modem e storno delle altre;
- IV) indennizzo per prodotto non richiesto;
- V) rimborso dei costi di spedizione del modem;
- VI) indennizzo per applicazione di profilo tariffario non richiesto;
- VII) indennizzo per la sospensione del servizio;
- VIII) indennizzo per mancato riscontro ai reclami.



## 2. La posizione dell'operatore

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

- 1) in data 16.03.2020 si evince la variazione del profilo tariffario da TIM SMART a NUOVA TIM SUPER MEGA FIBRA;
- 2) il 17.03.20 risulta inviata WELCOM LETTER, mai contestata;
- 3) il 26.10.20 è stata effettuata una segnalazione sui social riguardante il modem, riscontrata il giorno successivo;
- 4) in data 16.11.20 vi è stata la restituzione del modem mai richiesto;
- 5) il 13.01.21 il prodotto risulta cessato;
- 6) la fattura febbraio 2021, di euro 220,22, riporta l'addebito delle 38 rate residue del modem, per un importo di 190 euro;
- 7) non risulta alcun reclamo scritto;
- 8) il profilo tariffario è corretto in quanto lo stesso passa da 29,90 euro a 24,90 euro solo in caso di attivazione della domiciliazione bancaria;
- 9) la linea è stata sospesa per morosità il 22.2.2021 e risulta riattivata il 9.3.2021.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara di non aver ricevuto la Welcome letter se non in seguito all'inoltro di reclami; inoltre non è stato fatto alcun riferimento alla domiciliazione delle fatture, piuttosto, nella fattura di aprile 2020, risulta che la domiciliazione avrebbe consentito all'utente il rimborso della somma di 8,00 euro per l'anticipo conversazioni, mentre alcun riferimento viene fatto alla riduzione del canone mensile: tali dati, confermano che la proposta di TIM in sede di stipula del contratto nulla aveva a che vedere con la domiciliazione bancaria. Peraltro, la Welcome Letter prodotta ed inviata all'utente e dallo stesso depositata, prevede una tariffa mensile in promozione ancora diversa da quella indicata in sede di stipula del contratto e da quella fatturata. I reclami scritti sussistono e risultano agli atti, mentre alcuna prova è stata fornita dell'avvenuto riscontro. Non esiste, infine, alcuna morosità, avendo l'istante pagato le fatture per la parte non contestata e la sospensione è stata effettuata in pendenza di procedura UG e senza alcun preavviso. In base a tali premesse, l'istante conferma le proprie richieste.

## 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di rimborso delle spese di spedizione del modem, trattandosi di richiesta risarcitoria, inammissibile in sede Corecom, giusto il disposto dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento di procedura.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.



Da quanto dichiarato dalle parti nei propri scritti risulta pacifico che, nel marzo 2020, l'istante è passato ad un nuovo piano tariffario denominato Tim Super Mega.

L'istante dichiara che l'offerta prevedeva un importo mensile di 24,90 euro, mentre, come risulta anche dalla documentazione contabile presente agli atti, a decorrere dalla fattura di aprile 2020, l'offerta è stata addebitata al costo di 29,90 euro.

Dalla documentazione contrattuale versata agli atti, risulta un importo mensile ancora differente: 34,90 euro mensili, in promozione a 26,90 per i primi 24 mesi. A questo proposito, si evidenzia che non vi è contraddizione fra quanto riportato nella Welcome Letter e quanto dichiarato dalle parti, in quanto nella documentazione riferita alle Condizioni economiche dell'Offerta è espressamente scritto che, se l'offerta è stata richiesta nel corso di specifiche campagne promozionali, programmi fedeltà o attraverso il sito di Tim, come nel caso di specie, "si applicheranno le relative condizioni speciali, che potranno essere diverse da quelle sopra riportate (...)"

Tanto premesso, l'operatore dichiara che l'importo di 29,90 euro mensili è corretto in quanto quello, inferiore, di 24,90 euro era collegato alla domiciliazione bancaria, ma non fornisce la prova di quanto asserito, ad esempio mediante il deposito del Vocal Order. Oltre a ciò, dalla fattura di aprile 2020, emerge che la domiciliazione avrebbe comportato la restituzione dell'importo di 8 euro versato come anticipo conversazioni, ma nulla dice in relazione ad eventuali riduzioni del canone mensile. Va poi evidenziato che l'istante, nella propria memoria di replica, afferma di non aver ricevuto la Welcome Letter se non in seguito ai reclami presentati, circostanza questa che ha impedito di effettuare contestazioni della stessa.

Per i motivi di cui sopra, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli importi addebitati a titolo di canone per l'offerta Nuova Tim Super Mega fibra nella misura eccedente l'importo di 24,90 euro mensili, al netto di quanto già eventualmente riconosciuto dal gestore al medesimo titolo, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

La domanda di indennizzo per applicazione di un piano tariffario non richiesto non può essere accolta in quanto Tim ha fatturato il piano richiesto, ma ha applicato importi differenti da quelli pattuiti, con la conseguenza che la fattispecie integra un'ipotesi di errata fatturazione, la quale trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi, nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (fra le molte, dell. Agcom n. 61/15/CIR, n. 62/16/CIR).

Le richieste sub III) e IV) meritano accoglimento, atteso che non vi è la prova della richiesta del modem da parte dell'istante mentre risulta provata la restituzione dell'apparato al gestore.

In conseguenza di ciò, si ritiene che Tim debba stornare/rimborsare le rate del modem, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa, oltre a corrispondere la somma di euro 25,00 a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, secondo periodo del Regolamento indennizzi.

La richiesta di indennizzo per sospensione del servizio merita accoglimento.

Da quanto risulta dalla documentazione allegata al fascicolo sia del presente procedimento, sia del procedimento GU5, risulta che la sospensione è intervenuta in

pendenza di contestazione e senza il preavviso previsto dall'articolo 5 del Regolamento indennizzi.

Pertanto, considerato che la sospensione ha interessato il periodo compreso fra il 20.2.2021 ed il 9.3.2021 (data indicata da entrambe le parti come giorno della riattivazione – si vedano le memorie difensive di Tim e le dichiarazioni inserite dall'istante anche nel fascicolo riferito al GU5), spetta all'utente, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 127,50 (7,50 euro/die X 17 gg X 2 servizi - voce e dati).

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta.

A questo proposito, considerato che il primo reclamo, in atti, risale al 28 settembre 2020, che non risultano riscontri di Tim rispettosi di quanto stabilito dall'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP e che la prima risposta utile è stata fornita il 9 marzo 2021, nel corso del procedimento GU5, spetta all'istante, in base ai parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300,00.

Non può invece accogliersi la richiesta sub I) in quanto l'istante chiede l'applicazione tout court della tariffa di 24,90 euro mensili, senza però fornire alcun elemento idoneo a verificare se tale importo era stato pattuito per l'intera durata del contratto o solo per un periodo iniziale di cui non è stata, eventualmente, precisata la durata. A questo proposito, si evidenzia che il paragrafo 2.1 della Welcome letter del 17 marzo 2020, riguardante le condizioni economiche dell'offerta, prevede che la tariffa promozionale vale solo per i primi 24 mesi ed inoltre, come anche sopra evidenziato, che se l'offerta è stata attivata nel corso di specifiche campagne promozionali, programmi fedeltà o attraverso il sito tim.it “si applicheranno le relative condizioni speciali, che potranno essere diverse da quelle sopra riportate”. Quanto sopra non consente pertanto a questo Comitato di sapere quale fosse esattamente il piano tariffario concordato fra le parti, essendovi divergenza fra quanto dichiarato dall'istante, dall'operatore e quanto risulta dalla documentazione contrattuale depositata, con la conseguenza che la domanda non può essere accolta.

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 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 dell'istanza presentata dalla XX XX XX, via X X, X XX,

- A) l'operatore Tim, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;



- corrispondere all'istante la somma di euro 25,00 (venticinque), ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi;

- corrispondere all'istante la somma di euro 127,50 (centoventisette/50), ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi;

- corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 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.

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, 23 novembre 2021

IL PRESIDENTE  
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli