

DELIBERA N. 40/2020

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/222891/2019)
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 24/04//2020;

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 Assemblies 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 27/12/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 27/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto codice cliente n. XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il contratto attivato il 28/08/2017 prevedeva le seguenti condizioni: Linea Valore + (con Promo VIP), con chiamate illimitate nazionali senza limiti verso telefoni fissi e mobili + internet ADSL illimitata il tutto a € 25 al mese + € 5 al mese per l'opzione chiamate internazionali illimitate + costo del router € 6,10 al mese, per un totale di € 30 + € 6,10 al mese. Riepilogando, in sede di attivazione, TIM SPA mi aveva specificato al telefono che l'opzione Linea valore con lo sconto Promo VIP sarebbe stata da loro fatturata nel seguente modo: Fatturazione bimestrale: Linea Valore +: 40,00 € x 2 mesi = 80,00 € (Costo chiamate illimitate verso telefoni fissi e mobili nazionali) + Tutto ADSL senza limiti: 20,00 € x 2 mesi = 40,00 € (Costo internet ADSL illimitata) + Opzione voce internazionale: 5,00 € x 2 mesi = 10,00 € (Costo chiamate internazionali) + € 120,00 + € 10,00 = € 130,00 - sconto bimestrale (Promo VIP) di € 70,00 = € 60,00 a bimestre + € 12,20 (Router € 6,10 al mese), ovvero quanto come specificato sopra € 30,00 al mese (€ 25,00 + € 5,00) + i € 6,10 al mese per il router;

b) nel dicembre 2018 TIM aveva comunicato che avrebbe proceduto ad un aumento unilaterale delle tariffe a partire da gennaio 2019; procedeva quindi a richiedere la sterilizzazione dell'aumento e TIM confermava via mail che la variazione del canone non sarebbe stata applicata;

c) nonostante ciò, venivano addebitati: - Linea valore + (Bimestrale) per € 114,80; (contro € 80,00 contrattuali); - Tutto ADSL senza limiti per (Bimestrale) € 58,26; (contro € 40,00 contrattuali); - Opzione voce internazionale (Bimestrale) per € 21,70; (contro € 10,00 contrattuali). - Servizio di produzione e spedizione fattura: € 3,90;

d) in data 25/01/2019, veniva contattato telefonicamente da Tim che offriva gratuitamente l'Opzione Super Digital e procedeva all'attivazione;

e) Successivamente, sempre da un operatore veniva a sapere che l'opzione Super Digital aveva un ulteriore costo di € 20,00 e pertanto ne chiedeva l'immediato blocco; nonostante ciò, l'opzione è stata addebitata per alcuni giorni;

f) ricevevo poi una comunicazione del 10/03/2019 in cui TIM comunicava ulteriore aumento di 3,00 € al mese per l'opzione TIM Safe Web, con possibilità di

recedere gratuitamente dal servizio fino al 30 aprile 2019; contattava quindi il 191 per recedere dal servizio e un operatore (cod. n. A5289) riferiva l'impossibilità di recedere dal servizio TIM Safe Web prima del 1 aprile 2019;

g) oltre a ciò, nelle fatture già oggetto di reclamo (pec del 1/2/2019), n. XXX del 09/11/2018 e n. 8M00018282 del 09/01/2019, TIM aveva addebitato i seguenti importi relativi ad indennità di ritardato pagamento su fatture non dovute in quanto relativi a fatture stornate in sede di contenzioso CORECOM ed in particolare:

- Indennità ritardato pagamento 2% Conto 5/18: € 2,68
- Indennità ritardato pagamento 6% Conto 3/18: € 7,92
- Indennità ritardato pagamento 6% Conto 4/18: € 8,65
- Interessi legali e moratori D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 - Conto 4/18: € 0,07
- Servizio di produzione e spedizione fattura: € 3,90;

h) le fatture erano già state contestate telefonicamente (ad. es. segnalazione n. 1-11635826767), e con PEC, tuttavia non vi era stato riscontro;

i) aveva provveduto al pagamento per evitare l'interruzione del servizio.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno e rimborso degli importi non dovuti ed emissione della relativa nota di credito;

II) indennizzo per mancanza di chiarezza contrattuale e per il tempo perso per effettuare i reclami (disservizio segnalato: Contestazione fatture).

2. La posizione dell'operatore

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

1) la linea XXX è stata attivata il 4 agosto 2017, come linea valore + con promo vip e tutto senza limiti 7 mega; sono stati addebitati 30 euro al mese, oltre alla rata del router, in linea con quanto previsto dal contratto;

2) la manovra del giugno 2018 è stata comunicata nel conto 4/2018 e, non avendo l'istante esercitato il diritto di recesso nei termini previsti, gli aumenti sono stati addebitati;

3) nel gennaio 2019 è stata effettuata altra manovra tariffaria, comunicata nel conto 6/2018: anche in tal caso, non avendo il cliente esercitato il recesso nei termini indicati, gli addebiti sono corretti;

4) i servizi safe web e superdigital sono cessati dopo 5 giorni dall'attivazione; precisa che safe web non aveva costi e per superdigital sono stati addebitati 1,50 euro in fattura;

5) i reclami sono stati sempre riscontrati. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

L'istanza può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

La domanda di storno/rimborso delle somme addebitate in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente stabilito merita accoglimento.

Dall'istruttoria effettuata, emerge che è pacifico fra le parti che il contratto stipulato nell'agosto 2017 prevedeva, per i costi fissi relativi ai servizi Linea Valore +, Opzione Voce Internazionale, Tutto Senza Limiti ADSL, il costo di 60 euro a bimestre, al netto degli sconti applicati, oltre alla rata del router, in ordine alla quale non sussiste contestazione. A questo proposito, l'operatore ha riferito che le modifiche tariffarie che si sono succedute nel tempo sono state determinate dalle manovre finanziarie del giugno 2018 e del gennaio 2019, e che le modifiche unilaterali sono state comunicate al cliente. Poiché quest'ultimo, nel termine assegnato, non ha esercitato il diritto di recesso, le modifiche hanno impattato il contratto e questa è la ragione dell'aumento degli importi fatturati.

Risulta inoltre pacifico che vi sono state delle modifiche tariffarie, tuttavia non vi è accordo fra le parti circa le relative date, né è chiaro quale sia stata la sostanza economica della manovra, non avendo il gestore depositato le comunicazioni che riferisce di aver inviato all'utente, elemento questo che non consente di appurare, appunto, né quante e quali siano state le dette manovre, né l'effettiva consistenza economica delle stesse.

A questo proposito, si evidenzia, in via generale, che le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Pertanto, poiché, da un lato, risultano pacifici tra le parti gli importi dedotti nel contratto del 2017, dall'altro non è presente al fascicolo alcun corredo documentale riguardante le dichiarate comunicazione di modifiche tariffarie, o la loro consistenza, l'istante, con riguardo unicamente ai costi fissi di abbonamento riferiti alle opzioni Linea Valore + Opzione Voce Internazionale e Tutto Senza Limiti ADSL, ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti eccedenti la somma di 30 euro mensili, oltre alla rata, incontestata, del router, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione

contabile ed amministrativa dell'utente. Il medesimo ha inoltre diritto allo storno/rimborso della somma di euro 1,43 addebitata nel conto 2/19 per l'opzione Superdigital, in relazione alla quale lo stesso, non contestato in punto, dichiara che era stata offerta gratuitamente.

Le doglianze relative all'applicazione di interessi moratori non possono essere accolte. A questo proposito, si evidenzia che la transazione del 19 marzo 2018, stipulata in esito all'istanza GU14 n. 373/2017, impegnava l'operatore a "stornare integralmente la morosità attuale riferita all'utenza XXX"; mentre gli interessi contestati fanno riferimento a conti emessi successivamente a detta data.

La domanda di liquidazione di indennizzo non può essere accolta, atteso che le fattispecie segnalate (mancanza di chiarezza contrattuale, tempo perso, contestazione fatture) non rientrano in alcuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi e che la contestazione di fatture dà luogo, se del caso, a rimborsi o storni di somme non dovute, misura che appare idonea a compensare l'utente del disagio subito.

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.

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, XXX, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Tim SpA, in persona del suo legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- effettuare gli storni/rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. Gli importi rimborsati dovranno essere maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

B) 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, 24/04/2020

IL PRESIDENTE