

DELIBERA n°_52_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/612180/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 27/10/2023;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

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 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO che con nota 26981 del 05/07/23 è stato nominato dirigente ad interim del Servizio 2° Corecom il Dott. Salvatore Buscemi, con decorrenza dal 06/07/2023 e

scadenza il 04/10/2023, e che con nota 38886 del 12/10/2023 tale incarico è stato rinnovato, senza soluzione di continuità, per ulteriori 3 mesi con decorrenza dal 05/10/2023;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 05/06/2023 acquisita con protocollo n. 0149267 del 05/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo cliente, istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato alla società TIM S.p.A il malfunzionamento dell’utenza di tipo privato XXXXXXXXX nonché l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato, in sintesi, quanto di seguito: - nel mese di agosto 2022 di aver avuto un malfunzionamento della linea telefonica che ha prontamente segnalato alla società TIM S.p.A.; - di aver inviato un reclamo a mezzo pec, chiedendo un rimborso per il disservizio subito, ma di non aver ricevuto alcuna risposta; - di aver subito dal mese di marzo 2023, la modifica senza alcun preavviso, della tariffa telefonica pattuita; - di aver reclamato a mezzo call-center tale disservizio; In base a tali premesse l’utente ha richiesto : 1) l’applicazione della tariffa originaria pari da euro 14,90 al mese; 2) il rimborso delle somme pagate in più, rispetto alla tariffa originaria; 3) l’indennizzo per il disservizio avuto sulla linea telefonica; 4) il pagamento di una penale da parte di TIM S.p.A. per l’arbitraria modifica contrattuale.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria ritualmente depositata l’operatore TIM S.p.A., di seguito solo TIM, società e/o operatore, ha significato con riferimento alle doglianze mosse dal cliente in istanza, in sintesi, quanto di seguito. Preliminarmente la società telefonica ha dichiarato che l’utenza di tipo privato XXXXXXXXX è attiva sui propri sistemi dal 09/05/2020 e che effettivamente l’offerta sottoscritta, dal conto di giugno 2022, è di euro 14,90 al mese oltre ad euro 5,00 per il modem. Altresì, ha evidenziato, che in consistenza risulta essere

attivo lo sconto "PROMO Nuova TIM Super NIP/RIENTRI 24 mesi" nonostante il contributo sia terminato a gennaio 2023. Proseguendo ha altresì dichiarato che, dal conto di maggio 2023, è presente uno sconto di euro 5,00 per "TIM Premium Sconto 5" e che in riferimento alle lamentele sull'offerta pattuita rappresentate dal cliente è stato disposto, nella fattura di aprile 2023, un Bonus Caring per insoddisfazione pari ad euro 20,00. Mentre, in relazione al disservizio accusato sulla linea telefonica nel mese di agosto 2022, la società ha asserito quanto di seguito. Dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi utilizzati dalla TIM è presente una segnalazione di guasto fatta dall'utente in data 11/08/2022 e che la stessa è stata chiusa con la casuale codice rimborsabile. L'operatore ha anche precisato che il guasto avuto dal cliente non è imputabile allo scrivente ma causato da disservizi generici, così come si evince dal dettaglio ticket estrapolato dai propri sistemi ed inserito in stralcio nella memoria, ovvero "la linea del cliente era risultata impattata da una distanza da centrale-Armadio di 144 metri". In ultimo ha dichiarato di aver dato riscontro al reclamo del 22/08/2022 inviato dall'utente, al riguardo. In conclusione dello scritto difensivo, l'operatore atteso quanto sopra esposto nonché documentato in atti, ha chiesto al Corecom nel merito, di rigettare le richieste dell'istante, in quanto infondate sia in fatto che in diritto. ---
CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ISTANTE-----: L'utente, ha controdedotto alle dichiarazioni rese dall'operatore ed in sintesi, ha asserito quanto di seguito. In via preliminare, e contrariamente a quanto solo dichiarato dalla TIM ha ribadito di non aver avuto ricevuto alcuna risposta al reclamo trasmesso a mezzo pec nella data del 21/08/2022. Con tale missiva lo scrivente non solo ha segnalato all'operatore in causa la riparazione del guasto oltre i termini previsti dalla carta dei servizi di TIM ma ha anche richiesto il rimborso per il disservizio avuto sull'utenza telefonica e dovuto dall'operatore. Mentre, in relazione al mutato piano tariffario ha dichiarato che sin dalla sottoscrizione del contratto il costo è stato di euro 14,90 e che nessun cambio di tariffa e/o di prezzo è stato mai concordato con la società telefonica adita. Al riguardo ha precisato che il rimborso di euro 20,00 effettuato dalla TIM in fattura è stato eseguito solo dopo la segnalazione fatta a mezzo call-center dallo stesso e solo per i mesi di febbraio e marzo 2023. In conclusione, l'utente ha reiterato tutte le richieste fatte in istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento, nei termini e nei modi di seguito meglio indicati. Con la presente proceduta l'istante ha lamentato un malfunzionamento della linea telefonica XXXXXXXXX avuta nel mese di agosto 2022 e la modifica arbitraria, a far data dal mese di febbraio 2023, del piano tariffario concordato con l'operatore. In primis, attesa la disanima degli atti al fascicolo, la richiesta dell'istante di cui al punto 3) può trovare accoglimento considerato che l'operatore ha confermato il disservizio lamentato sull'utenza XXXXXXXXX e non documentato in questa sede la sola dichiarata "non imputabilità a TIM". In ragione di quanto sopra la società resistente è tenuta a corrispondere all'istante, per il periodo 11/08/2022 - 22/08/2022 per un totale di 12 giorni

di disservizio l'indennizzo di cui all'art. 6 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro-die per ciascun servizio, voce e dati, per la linea telefonica XXXXXXXX. In ragione di ciò l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente l'importo di euro 72,00 (settantadue/00) quale indennizzo per il disservizio accusato sulla componente voce ed euro 72,00 (settantadue/00) quale indennizzo per il disservizio avuto sulla componente internet. Parimenti, risulta altresì dovuto all'istante l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo pec del 22/08/2022 considerato che la risposta data dalla TIM ed in stralcio alla memoria presentata, quale testualmente "Gentile Cliente, ti confermiamo di aver ricevuto la tua segnalazione che verrà lavorata il prima possibile" non risulta soddisfare il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ne discende, per quanto sopra ribadito, che la TIM è tenuta a corrispondere al cliente, atteso il lungo lasso di tempo intercorso tra la proposizione del reclamo (22/08/2022) ed il primo confronto tra le parti avvenuto il 05/06/2023 (data dell'udienza di conciliazione) l'indennizzo di cui all'art. 12 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima prevista pari ad euro 300,00 (trecento/00). Nel proseguo, considerate le ulteriori richieste fatte dall'istante ed attesa la natura delle stesse, è doveroso rammentare che nel caso di contestazioni delle fatture è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce un negozio di accertamento idoneo. Sulla tematica de qua viene altresì in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947), in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, quindi, sussiste in capo all'operatore telefonico l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR). Posto quanto sopra, nel caso in questione, l'operatore non ha depositato in atti alcuna documentazione probante relativa alla contrattualizzazione della linea telefonica XXXXXXXX con evidenza del piano tariffario concordato e sottoscritto dal cliente, né alcuna fattura. Deposito documentale, che in questa sede era invece necessario al fine di dare prova della debenza degli importi fatturati ed oggetto di contestazione da parte dell'istante. L'operatore, nel proprio scritto difensivo, si è limitato a dichiarare che per tale disservizio reclamato dall'utente, di aver disposto "un rimborso caring per insoddisfazione pari da euro 20,00 nella fattura di aprile 2023". Contrariamente a quanto posto in essere dalla TIM, l'istante ha depositato in atti le fatture ed in particolare le fatture n. RV00470184 del 22/01/2023, n. RV00862154 del 16/02/2023, n. RV01205285 del 16/03/2023 n. RV01514119 del 16/04/2023 e n. RV02053105 del 16/05/2023, nonché anche la fattura n. RV02614121 del 16 giugno 2022, ovvero di un

anno prima. Orbene, dalla disanima della documentazione di cui sopra è risultato, così come lamentato dal cliente, che dalla fattura n. RV00862154 del 16/02/2023 l'offerta TIM Premium Mega precedentemente fatturata ad euro 14,90 al mese + 5,00 euro per il modem, subisca un aumento di euro 10,00 e venga fatturata al mese ad euro 24,90 + euro 5,00 per la rata del modem. Aumento dell'offerta TIM Premium Mega di cui la TIM in questa sede come sopra ribadito, non ha dato prova documentale di aver dovutamente informato il cliente. In ragione di quanto sopra argomentato, le richieste dell'istante di cui ai punti 1) e 2), che qua si intendono trattate congiuntamente, possono trovare accoglimento. Pertanto, la TIM è tenuta, a partire dalla fattura n. RV00862154 del 16/02/2023, al ricalcolo delle fatture emesse applicando per l'utenza telefonica XXXXXXXX l'offerta mensile TIM Premium Mega ad euro 14,90 + euro 5,00 per il modem, ed a rimborsare all'istante le somme pagate in eccesso, con carico di sistemazione della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante. Si evidenzia, al riguardo, che non si è potuto tenere in debito conto né dell'informativa data al cliente nella fattura del 16/03/2023 né di quanto solo dichiarato in memoria da parte dell'operatore considerate le incongruenze riscontrate nell'applicazione dell'offerta mensile scelta dall'utente. Aggiungendo a ciò, che risulta agli atti nonché in memoria che l'operatore telefonico ha accolto il reclamo del 06/03/2023 proposto dall'utente su tale indebita fatturazione accordando allo stesso un rimborso bonus caring di cui sopra si è già argomentato. Per le motivazioni di cui sopra, pur non essendo contemplata nel Regolamento adito la richiesta di cui al punto 4) si ritiene equo disporre in favore dell'istante, ai sensi dell'art.13 comma 7 del Regolamento sugli indennizzi l'importo di euro 100,00 (cento/00) per la mancata trasparenza contrattuale (delibera n. 28/2023 del Corecom Marche).

DELIBERA

1. Di accogliere l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX, nei confronti della società TIM SpA per l'utenza di tipo privato XXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SpA è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere all'istante secondo la modalità che verrà comunicata, ed a eseguire quanto di seguito: - a corrispondere all'istante l'importo di euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi; - a corrispondere all'istante l'importo di euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi; - a corrispondere all'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 13 comma 7 del Regolamento sugli indennizzi; - al ricalcolo delle fatture emesse, a partire dalla fattura n. RV00862154 del 16/02/2023, applicando l'offerta mensile TIM Premium Mega pari ad euro 14,90 (quattordici/90) + euro 5,00 (cinque/00) per il modem ed a rimborsare all'istante le

somme versate in eccesso, con carico di sistemazione della situazione contabile/amministrativa riferita al cliente.

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 27/10/2023

IL PRESIDENTE

