

**DELIBERA N. 11/2022**

**XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/439555/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 28/03/2022;

**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;

**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 05/07/2021 acquisita con protocollo n. XXX del 05/07/2021;

**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 giugno veniva contattata da un operatore che proponeva un contratto, con attivazione di una nuova numerazione, a condizioni particolarmente vantaggiose;
- b) il 15 giugno 2019 concludeva il contratto, che prevedeva un canone di abbonamento mensile di 30 euro al mese, IVA inclusa, per sempre, comprensivo di chiamate illimitate nazionali verso fissi e cellulari senza scatto alla risposta, internet illimitato, costo del modem incluso;
- c) nonostante ciò, sin dall'attivazione, avvenuta il 21 giugno successivo, Tim inviava fatture con importi difforni da quelli pattuiti in quanto, oltre ai 30 euro di canone, addebitava il costo di 5 euro mensili per il modem;
- d) il 16 agosto 2019 inviava reclamo tramite pec, ma non riceveva risposta;
- e) a partire da luglio 2020, inoltre, Tim addebitava anche la somma di 10 euro mensili per l'Opzione massima velocità, mai richiesta;
- f) nella fattura del settembre 2020 Tim rimborsava 20 euro, riferiti alle fatture di luglio ed agosto;
- g) successivamente a tale rimborso, tuttavia, gli addebiti illegittimi continuavano;
- h) il 9 aprile 2021 inviava una nova pec di reclamo, contestando sia la rata del modem che l'Opzione massima velocità, oltre ad indennizzi. Il riscontro fornito in data 26 aprile 2021 non è conforme a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione degli addebiti riguardanti il modem e rimborso delle rate già corrisposte;
- II) ripristino del profilo tariffario corretto e cessazione dell'Opzione massima velocità;
- III) rimborso di quanto corrisposto per l' Opzione massima velocità;
- IV) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- V) indennizzo per attivazione servizio/profilo tariffario non richiesto.

### **2. La posizione dell'operatore**

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

- 1) il 17.06.2019 la cliente sottoscrive un contratto tramite il settore vendite per l'attivazione di una linea telefonica, con la seguente offerta: TIM SUPER 2019 MODEM TIM HUB rateizzato in 48 rate; sulla richiesta di adesione non sono specificati i costi dell'offerta;



- 2) il 21.06.2019 risulta attivata la linea telefonica con il seguente numero assegnato: XXX;
  - 3) il 22.07.2019 è stata inviata la Welcome Letter con le condizioni generali di abbonamento;
  - 4) il 13.08.2020 si evidenzia un contatto telefonico al servizio clienti, sulle note non è specificata la contestazione della cliente ma si evidenzia l'emissione di un accredito di € 20,00 presente sulla fattura Settembre 2020;
  - 5) dalla fattura di Luglio 2020 risulta addebitato il canone della max velocità di € 10 mensili (che è stato in promozione gratuita per un anno), pertanto si presume che il rimborso di € 20 è relativo all'importo addebitato sulla fattura Luglio e Agosto 2020;
  - 6) il 09.04.2021 la cliente invia tramite PEC una segnalazione in cui chiedeva la cessazione delle rate del modem con il rimborso dell'importo pagato fino ad oggi, la cessazione della massima velocità e il rimborso dei canoni pagati, oltre all'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo;
  - 7) il 26.04.2021 era inviato riscontro scritto tramite PEC in cui si comunicava che gli addebiti relativi all'offerta attivata erano corretti;
  - 7) il 21.05.2021 si evidenzia un contatto al Servizio Clienti per richiedere un rimborso per insoddisfazione del servizio; in pari data risulta emesso un accredito di € 50,00 in ottica di caring, tale importo è presente sulla fattura Luglio 2021.
- In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che Tim conferma la conclusione del contratto per l'attivazione della linea in data 17/06/2019; il contratto era stato stipulato telefonicamente, Tim non produce la registrazione telefonica di conclusione del contratto ed asserisce che "sulla richiesta di adesione non sono specificati i costi dell'offerta": non si comprende a quale richiesta di adesione si faccia riferimento, in quanto TIM nulla produce in proposito. TIM produce una c.d. Welcome Letter, mai ricevuta dall'utente, in cui peraltro a pagina 4 si legge "Abbonamento mensile TIM Super Fibra (\*\*\*) 30,00€/mese(\*) in promozione a 15,00€/mese(\*) per i primi 12 mesi (+eventuali Abbonamenti delle Opzioni scelte di seguito elencate)". Quindi, appare che all'utente sarebbe spettata l'applicazione per i primi 12 mesi (20/06/2019-luglio 2020) della tariffa di 15 euro mai applicata, e, successivamente, di 30,00 euro. Alla medesima pagina si specifica: "TIM Super Fibra comprende la Connessione Internet illimitata oltre ad eventuali opzioni di seguito elencate. L'offerta è fornita in tecnologia FTTH pertanto il collegamento dalla centrale fino alla prima presa in casa del cliente viene effettuato in fibra ottica". Quindi, il servizio acquistato dall'utente è la Fibra FTTH, con le prestazioni dalla medesima offerte, per sua natura intrinseca ovvero Fibra fino ad un Giga. Tim produce un ulteriore documento riferibile al modem, che secondo l'operatore comporterebbe un addebito complessivo di Euro 240,00. Premesso che tale documento non è mai stato ricevuto dall'utente, il medesimo non è comunque atto a provare che la predetta somma, sebbene dilazionata, dovesse essere addebitata all'utente oltre il canone contemplato dall'offerta. In sede di stipula del contratto, infatti, il rappresentante TIM ha proposto e la Sig.ra Piselli ha accettato l'attivazione dei servizi voce e del servizio Fibra FTTH per Euro 30,00 mensili Iva inclusa e tutto incluso (compreso il modem), per sempre. Peraltro l'utente, con pec del 16/08/2019, ha prontamente contestato a TIM la violazione delle condizioni tariffarie promesse, visti gli addebiti di euro 35,00 mensili, di cui Euro 5,00 per un modem imposto da TIM, visto che l'utente già ne disponeva. Tim non

ha mai dato riscontro. Tutto ciò non fa che confermare quanto dedotto dall'utente e il grave inadempimento contrattuale di TIM, la quale indirettamente conferma anche la violazione della Delibera 348/18/CONS, sul modem libero. Tim conferma altresì le contestazioni dell'utente per l'ulteriore violazione delle condizioni contrattuali e tariffarie stipulate, con addebito, a partire dalla fattura di luglio 2020, del costo di euro 10,00 mensili per una opzione mai richiesta "max velocità". Errore che TIM tacitamente conferma, operando il rimborso della somma di euro 20,00 nella fattura di settembre 2020. TIM conferma di non avere riscontrato, conformemente all'art. 8, comma 4 della Delibera 179/03/CSP, i reclami dell'utente, tanto quello 16/08/2019, mai riscontrato, che i successivi. Conferma pertanto le proprie richieste.

### **3. Motivazione della decisione**

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

L'istante lamenta l'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite. In particolare, dichiara che, a fronte di un costo pattuito di 30 euro mensili per sempre, comprensivi di traffico voce e dati e del modem, l'operatore ha applicato costi aggiuntivi, quali 5 euro mensili di rata modem e 10 euro mensili per l'opzione massima velocità, mai richiesta.

A fronte di tali doglianze, il gestore dichiara che entrambi gli importi contestati erano previsti dal contratto e, a comprova di quanto asserito, versa agli atti del fascicolo la copia delle Welcome letter riguardanti l'offerta "Tim SuperFibra", l'offerta "N° 1 TIM HUB TIM UP" e l'opzione "VOCE".

Tale documentazione, tuttavia, non si ritiene idonea a dimostrare la correttezza degli addebiti contestati dalla cliente, per vari motivi.

In primo luogo, infatti, l'istante dichiara di non aver mai ricevuto la copia delle comunicazioni sopra indicate, né l'operatore fornisce alcun elemento che dimostri l'avvenuta ricezione da parte della propria cliente.

In secondo luogo, se da un lato il gestore fornisce la documentazione sopra riportata, dall'altro asserisce che "sulla richiesta di adesione non sono specificati i costi dell'offerta": a questo proposito, nella memoria di replica dell'istante, si legge che il contratto è stato concluso telefonicamente, pertanto non si comprende a quale richiesta di adesione si riferisca l'operatore, non avendo il medesimo fornito in copia agli atti né una copia cartacea della PDA, né la registrazione del Vocal Order.

Si riscontrano poi delle contraddizioni fra quanto asserito dal gestore nei propri scritti difensivi e quanto risulta dalle Welcome Letter; nello specifico, il medesimo dichiara che gli addebiti riguardanti il canone "massima velocità" erano "in promozione gratuita per un anno", elemento che giustificerebbe la correttezza dei relativi addebiti a decorrere dal luglio 2020; tuttavia, la Welcome letter non riporta alcunché in proposito.

Viceversa, con riguardo al canone di abbonamento, è chiaramente riportato l'importo di 30 euro mensili, in promozione a 15 euro per i primi 12 mesi, sconto di cui la cliente dichiara di non aver mai fruito.

In relazione a tanto, tenuto conto del fatto che il gestore non ha fornito né la registrazione né la PDA del contratto sottoscritto dalla cliente, del fatto che la medesima ha dichiarato di non

aver mai ricevuto le Welcome letter, degli aspetti poco chiari riferiti alle condizioni economiche dell'offerta come sopra illustrati, si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso/storno degli addebiti riguardanti sia l'opzione Massima velocità, sia il Modem, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

La richiesta di ripristino del piano tariffario che l'istante dichiara di aver pattuito e che quantifica in 30 euro mensili, onnicomprensivi e per sempre, non può essere accolta, non essendo presente agli atti né la copia del contratto, né il Vocal Order. Va inoltre evidenziato che la Welcome letter prevede espressamente 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.

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, atteso che non risultano riscontrate le pec del 16 agosto 2019 e del 9 aprile 2021. Pertanto, in applicazione dei criteri di cui all'articolo 12 del Regolamento, spetta all'istante la somma di 300 euro.

La richiesta di indennizzo per applicazione di un profilo tariffario non richiesto merita accoglimento, atteso che, a fronte della contestazione dell'istante, il gestore non ha provato che l'Opzione Velocità Massima era stata dedotta in contratto. Pertanto, tenuto conto del fatto che l'opzione in questione risulta attiva dal 1 giugno 2020 (fattura del 5 giugno 2020) e, per quanto presente in atti, sino al 30 settembre 2021 (fattura emessa il 16 settembre 2021), spetta all'istante, ai sensi del combinato disposto degli articoli 9 comma 2 e 13, comma 1, la somma di euro 435,00 (2,50 euro/die X 174 gg, calcolati a decorrere dal 9 aprile 2021, data in cui la cliente contesta gli addebiti per l'Opzione Massima Velocità).

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 Sig.ra XXX, via X, – XX, per i motivi sopra indicati,

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

- stornare/rimborsare gli addebiti riguardanti l'opzione Massima velocità ed il Modem, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa;

- corrispondere all'istante la somma di euro 435,00 (quattrocentotrentacinque), ai sensi del combinato disposto degli articoli 9, comma 2 e 13 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, 28 marzo 2022

IL PRESIDENTE  
Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*  
Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairolì