

**DELIBERA N. 60/2020**

**XXXXXXXX XXXXXXXX PRO / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/159012/2019)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare "ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti", opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX PRO del 02/08/2019 acquisita con protocollo n. 0345673 del 02/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente lamenta di aver subito un'indebita fatturazione per traffico extra-soglia, dichiarando in particolare quanto segue: "Generazione abnorme di traffico dati da parte di SIM Card utilizzate, dall'Azienda Ricorrente, all'interno di centraline per sistemi di allarme che, come sempre avvenuto, avrebbero dovuto generare una mole di dati irrisoria, di gran lunga inferiore rispetto al bundle richiesto, e certamente non avrebbero dovuto generare traffico extra soglia. Tali Sim card, infatti, hanno l'unico scopo di fornire alert per attivazione/disattivazione di sistemi di allarme. E' ipotizzabile che i sistemi informatici dell'Operatore di telefonia siano in qualche modo incorsi in errore di calcolo o (molto meno probabilmente) che vi sia stato utilizzo improprio o fraudolento delle sim card.". A seguito di specifica richiesta istruttoria del Responsabile del procedimento l'istante precisava quanto di seguito: " Nel Giugno 2018 la scrivente stipulava contratto di abbonamento n. XXX11723618 con dealer locale del provider Tim S.p.A. per la fornitura di 20 (venti) schede SIM M2M e attivazione dell'offerta in abbonamento "Tim Mobile 10M", suggerita dall'agente; quest'ultimo verbalmente riferiva che tale offerta prevedeva l'assegnazione un bundle dati mensile, per singola utenza, pari a 10 MegaByte (ritenuto sufficiente, data l'esigenza per la scrivente di una mole di traffico mensile media pari a 1 MegaByte) al costo mensile imponibile di € 3,20 per utenza, di cui € 1,00 per il piano tariffario M2M Base ed € 2,20 per l'offerta "Tim mobile 10M", oltre ad un contributo attivazione una tantum di € 10,00 cad. (imponibile). Il dealer riferiva altresì che, al superamento di detta soglia, il servizio avrebbe avuto un costo aggiuntivo a consumo; si riscontrava successivamente che la tariffa per il consumo extra-soglia è pari a € 1,00 per singolo MegaByte aggiuntivo, con unità di tariffazione minima 1 KiloByte dove 1 MegaByte=1024 KiloByte. Tali utenze nel periodo Giugno-Ottobre 2018 generavano traffico in minima quantità, in quanto utilizzate sporadicamente. Nell'Ottobre 2018 si rendeva necessaria una fornitura più cospicua, pertanto si attivavano tramite il medesimo dealer ulteriori 180 utenze con medesimo piano tariffario ed offerta (Tim Mobile 10M), oltre a 12 utenze voce che non saranno trattate in questa relazione in quanto non ritenute concorrenti alla generazione delle voci di spesa contestate. Le utenze sopra menzionate venivano progressivamente installate nei dispositivi di comunicazione già descritti, iniziandone di fatto l'utilizzo a

pieno regime dal Novembre 2018. La scrivente riceveva fattura relativa al periodo Ottobre-Novembre 2018 di € 5382,23 (IVA compresa); appurato che l'importo era dettato dai costi di attivazione dovuti, la scrivente provvedeva al saldo, in forma dilazionata, della stessa. Alla ricezione della successiva fattura, relativa al periodo Dicembre 2018-Gennaio 2019 (fatt. 7X00578715 del 14/02/2019, scad. 20/03/2019, oggetto di contestazione), la scrivente appurava l'addebito di € 3287,11 relativi a traffico "web" non meglio specificato, € 36,89 per "servizi interattivi" ed € 103,84 per "traffico web relativo a periodi precedenti". Tali voci contribuivano in maniera determinante all'ammontare del totale a pagare di € 5037,02 (tutti gli importi sono al netto di IVA). Appurata l'anomalia, la scrivente provvedeva a richiedere all'operatore a mezzo PEC una verifica sugli importi fatturati (comunicazione già agli atti); tale verifica forniva esito negativo, ovvero la scrivente veniva contattata telefonicamente dall'operatore il quale riferiva che gli importi inseriti in fattura erano totalmente dovuti e suggeriva di aumentare il bundle dei dati utilizzabili a costo fisso, proponendo a tal proposito due offerte commerciali più "adeguate" (sempre a detta del servizio clienti TIM). Nel contesto perveniva fattura relativa al bimestre Febbraio-Marzo 2019 (fatt. 7X01443060 emessa il 12/04/2019 con scad. 20/03/2019, oggetto di contestazione), la quale presentava lo stesso genere di addebito ma in misura superiore, ovvero pari a € 4438,86 su un totale imponibile di € 6137,22. Di conseguenza la scrivente attivava la procedura di conciliazione presso la S.V. e contemporaneamente si adoperava al fine di effettuare delle verifiche tecniche che potessero, con plausibili limiti, tentare di appurare la natura dell'addebito. Si procedeva altresì in sinergia con valutazioni effettuate dal produttore dei dispositivi di comunicazione nonché da terzo perito incaricato (perizia agli atti). Inoltre al fine di tentare di arginare la spesa, superiore a 20,00 €/mese per utenza attiva contro i 3,20 €/mese previsti, si provvedeva altresì ad un aumento del bundle dati disponibile a costo fisso modificando l'offerta "Tim Mobile 10M" con l'offerta "Top Mobile 500M" alla tariffa mensile di € 7,00 per una soglia dati pari a 500 MByte. I risultati dei test condotti dal perito e dal produttore degli apparati dimostravano che, data l'entità e la frequenza delle trasmissioni e considerando le circa 150 utenze operative (su un totale di 200, le restanti 50 non venivano adoperate) TUTTE installate all'interno dei dispositivi di comunicazione per la trasmissione di dati d'allarme, il traffico risultante su fattura risultava enormemente sproporzionato in relazione alla mole di dati ordinariamente necessaria....." In base a tali premesse, l'utente chiede: 1. rideterminazione delle voci di costo relative al consumo dati inserite nelle fatture TIM n. 7X00578715 (di complessivi euro 6.145,27), 7X01443060 (di complessivi euro 7.487,41) e 7X02656226 (di complessivi euro 5.274,44), avuto riguardo alla perizia tecnica di parte allegata agli atti, annullamento integrale delle fatture emesse per servizi mai attivati; 2. rimborso/indennizzo per € 11.745,33. Allega: 1. fattura n. 7X00578715 2. fattura n. 7X01443060 3. pec del 14/03/2019 e del 20/03/2019 di contestazione della fattura n. 7X00578715 4. fattura n. 7X02656226 del 14/06/2019 5. perizia tecnica di parte 6. copia del contratto preliminare di affitto di ramo d'azienda datato 11/05/2018 copia del contratto Tim business datato 13/06/2018 7. copia del contratto Tim business del 31/10/2018 8. memorie riepilogative 9. copia pec del 06/09/2019 con richiesta di ripristino utenze 10. copia richiesta di ripristino

utenze del 09/01/2020 Inoltre, a seguito della richiesta di integrazione istruttoria da parte del Corecom precedente ai sensi dell'art. 18, c. 2 del Regolamento di procedura, l'utente ha allegato: 11. copia fatture ricevute dal 5° bimestre 2018 al 2° bimestre 2020 oltre che del Riepilogo dei profili e dei servizi Tim alla data del 31/01/2020 12. previsione di spesa del mese di dicembre 2018 in base a documentazione relativa al traffico 13. previsione di spesa del mese di febbraio 2019 in base a documentazione relativa al traffico 14. previsione di spesa del mese di aprile 2019 in base a documentazione relativa al traffico 15. previsione di spesa del mese di giugno 2019 in base a documentazione relativa al traffico 16. previsione di spesa del mese di agosto 2019 in base a documentazione relativa al traffico 17. previsione di spesa del mese di ottobre 2019 in base a documentazione relativa al traffico 18. previsione di spesa del mese di dicembre 2019 in base a documentazione relativa al traffico 19. relazione dettagliata sulla ritenuta causa scatenante del traffico anomalo

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

L'operatore osserva nel merito che: “La società istante, come accennato poco sopra, fonda la propria istanza sulla richiesta di annullamento della posizione debitoria nei confronti di TIM per quanto riguarda il traffico dati contenuto nelle fatture n. 7X00578715, n. 7X01443060 e n. 7X02656226, presenti in atti. A sostegno di tale richiesta, la controparte ipotizza “che i sistemi informatici dell'Operatore di telefonia siano in qualche modo incorsi in errore di calcolo o ... che vi sia stato utilizzo improprio o fraudolento delle sim card”. In realtà, la ricostruzione avversaria non è corretta e comunque risulta smentita dalle risultanze presenti nei sistemi di TIM. Invero, diversamente da quanto affermato da controparte, con riferimento alle fatture oggetto della presente istanza, è d'uopo sottolineare anzitutto che la fattura n. 7X00578715 e la fattura n. 7X01443060 venivano tempestivamente sospese da TIM per le opportune verifiche, a seguito delle segnalazioni dell'istante. Dalle verifiche effettuate sui periodi di fatturazione relativi alle succitate fatture, risultava che il traffico effettuato da tutte le sim fosse avvenuto senza che si fossero superati i valori indicati dall'art. 2, co. 6 della Delibera 326/10/CONS che sul punto stabilisce che: “Gli operatori mobili offrono ... la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea ...”. Infatti, per quanto riguarda le sim dati, nel dettaglio costi della fattura n. 7X00578715 si evince come queste abbiano generato un traffico dati pari ad € 3.472,38. Tale somma divisa per il numero di linee esistenti – ossia le 201 sim dati – fornisce il dato relativo al volume di traffico per singola linea, pari quindi ad € 17,27 a bimestre ovvero € 8,63 per ciascuna mensilità, cifra ben al di sotto del limite

massimo di € 150,00 stabilito dalla Delibera 326/10/CONS testé citata. Inoltre, TIM effettuati i relativi controlli ha sempre provveduto ad informare l'istante circa l'esito degli stessi, comunicando, una prima volta il 22 marzo 2019 ed una seconda il 28 marzo 2019, di non aver riscontrato anomalie. Analoghe considerazioni posso essere fatte in relazione alle fatture n. 7X01443060 e n. 7X02656226. A tal proposito, risulta che per la fattura n. 7X01443060 vi è un volume di traffico dati per linea pari ad € 11,16 per singola mensilità, mentre per la fattura n. 7X02656226 lo stesso dato ammonta ad € 7,44. Anche qui, cifre ben al di sotto del limite massimo di € 150,00 stabilito dalla Delibera 326/10/CONS testé citata. Per le ragioni sovraesposte, si ritiene che le somme contestate siano state correttamente addebitate e siano, quindi, da ritenersi legittime. A tal riguardo si segnala che ad oggi l'istante ha maturato un insoluto pari a € 17.008,75. Pertanto, in ragione di quanto sopra, tali somme sono integralmente dovute e come tali non possono formare oggetto di storno e/o di "rideterminazione" come richiesto dall'istante. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché, infondata in fatto e in diritto". Alcun allegato veniva prodotto dal gestore, neanche a seguito della richiesta di integrazione istruttoria fatta dal Corecom precedente ai sensi dell'art. 18, c. 2, del Regolamento di procedura delle controversie.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano accoglibili per le ragioni di seguito illustrate. Con riferimento all'oggetto della controversia riferita alla contestazione delle somme addebitate per traffico dati nella fattura 7X00578715 per l'importo di euro 3.287,11, nella fattura 7X01443060 per l'importo di euro 4.406,07 e nella fattura 7X02656226 per l'importo di euro 2.903,28, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17febbraio 2006), 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, sussiste in capo all'operatore 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). Come specificato nella richiamata sentenza le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, "che è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera Agcom n.10/03/CIR). Ha inoltre

precisato che “la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). In relazione alla res controversa l’operatore convenuto, nella memoria difensiva prodotta così come nell’udienza di discussione, si è limitata a ribadire, sic et simpliciter, la correttezza degli addebiti contestati, non producendo documentazione atta ad avvalorare quanto dichiarato, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo la sicurezza del sistema da possibili intrusioni esterne, in osservanza a quanto disposto dall’articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Peraltro tale documentazione non è stata prodotta neanche a seguito di specifica integrazione istruttoria con la quale si chiedeva all’operatore convenuto di fornire una relazione dettagliata sui controlli effettuati volti a dare dimostrazione della correttezza del traffico generato e addebitato all’istante. A fronte delle segnalazioni e delle richieste dell’utente, il gestore si è inoltre limitato solo a comunicare di aver effettuato dei controlli dai quali nessuna anomalia veniva riscontrata, peraltro senza trasmettere all’istante alcunché in merito agli accertamenti condotti. Al riguardo, poiché, nel caso di specie, l’operatore convenuto non ha fornito l’evidenza nel corso della presente procedura di una perizia tecnica attestante gli eventuali controlli di rete e quindi la correttezza del traffico generato dalle sim, è possibile, dunque, rilevare a carico dello stesso la responsabilità in ordine alla scorretta gestione dell’utente, in quanto la società TIMS.p.A., non fornendo alcuna delucidazione in ordine agli importi contestati non è riuscita a smentire quanto contestato dall’istante anche con i reclami inviati. Peraltro, va evidenziato che il comportamento dell’operatore è stato oltremodo scorretto atteso che nonostante la contestazione in atto sugli importi addebitati in fattura, nonché l’avvio del procedimento di conciliazione e del presente procedimento, ha minacciato più volte l’istante di sospendere i servizi. Da quanto sopra ne deriva che l’operatore è tenuto a rimborsare e/o stornare e non più esigere gli importi delle somme addebitate per traffico dati nella fattura 7X00578715 per l’importo di euro 3.287,11, nella fattura 7X01443060 per l’importo di euro 4.406,07 e nella fattura 7X02656226 per l’importo di euro 2.903,28. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il Corecom Abruzzo accoglie l’istanza presentata da XXXXXXXX XXXXXXXX Pro srl nei confronti dell’operatore TIM S.p.A. nei termini sopra evidenziati; **2.** La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa, mediante il rimborso e/o lo storno degli importi delle somme addebitate per traffico dati nella fattura 7X00578715 per l’importo di euro 3.287,11,

nella fattura 7X01443060 per l'importo di euro 4.406,07 e nella fattura 7X02656226 per l'importo di euro 2.903,28, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

**2.** 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.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

**4.** I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

**5.** 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.

L'Aquila 28 luglio 2020

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.