

DELIBERA N. 50/2021

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/391152/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 29/09/2021;

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 XX X del 08/02/2021 acquisita con protocollo n. X del 08/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a) Tim proponeva la tariffa di circa 40 euro mensili comprensiva dei servizi voce, adsl, televisivi e due numerazioni mobili;

b) accettava l'offerta, tuttavia le fatture, ad eccezione di quelle dei mesi di marzo ed aprile, riportavano importi superiori a quelli pattuiti: quella di maggio 2020, di euro 89,56, addebitava

49,68 euro per la voce "Opzione Mobile aggiuntiva X";

c) contestava tale fattura al servizio clienti, facendo presente che il contratto stipulato prevedeva un costo omnicomprensivo di 40 euro circa, senza alcun altro costo e chiedeva la rettifica della fattura;

d) il servizio clienti chiariva che l'offerta comprendeva la somma di 5 euro per ogni sim, oltre il canone di quasi 40 euro;

e) la fattura di giugno 2020 addebitava 10 euro per la predetta opzione mobile aggiuntiva, riferita alla medesima numerazione mobile: anche tale fattura veniva contestata;

f) riceveva infine la fattura agosto 2020 di 132,42 euro, la quale conteneva la somma di 80,64 euro per la voce "Opzione Mobile" 30 dicembre 2019-31 agosto 2020, oltre alla somma di 10 euro per la voce Opzione mobile aggiuntiva per la linea 3713886320;

g) contattava nuovamente il servizio clienti, contestando la fattura de qua; in tale circostanza, Tim forniva una versione ancora diversa, ovvero per ogni Sim inclusa nel contratto avrebbe dovuto corrispondere 10 euro al mese;

h) con pec in data 09/09/2020 ribadiva le proprie contestazioni, chiedendo la rettifica della fatturazione con adeguamento della medesima alle condizioni tariffarie e contrattuali accettate, con servizi voce, adsl, televisivi e due sim mobili al costo di 34,88 euro, oltre 5,00 euro per la rata modem: anche tale reclamo non veniva riscontrato e le fatture non venivano rettificate;

i) il 1 ottobre 2020 i servizi venivano interrotti, nonostante le fatture fossero state saldate e nella fattura di gennaio 2021 veniva addebitata la somma di euro 40,00 per ricarica automatica di una terza sim, X, già corrisposti per le precedenti fatture per la somma di 20 euro mensili;

l) i successivi reclami sono rimasti privi di risposta;

- m) dal 5 febbraio 2021, Tim ha nuovamente sospeso il servizio ADSL che, alla data dell'istanza, risulta ancora interrotto;
- n) l'addebito di euro 5 per il modem viola la Delibera 348/18/CONS sul modem libero, in quanto non mi è stata presentata una offerta economica differenziata.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la riattivazione del servizio ADSL;
- II) l'adeguamento e la rettifica della fatturazione alla tariffa complessiva di euro 40,00, che include servizio voce, adsl, i servizi televisivi e due numeri mobili X e X, con storno dell'eccedenza;
- IV) indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL e di ogni altro servizio venisse interrotto;
- V) indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto;
- VI) rimborso/storno degli addebiti riguardanti il modem;
- VII) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) il 16.12.2019 la cliente attivava TIM SUPER ADSL con modem in vendita rateale, per l'importo di euro 5,00/mese per 48 rate;
- 2) il 30.12.2019 risulta attivata l'opzione mobile sul numero X (master);
- 3) a causa di una anomalia, il canone dal 30.12.2019 al 31.08.2020 risulta addebitato sulla fattura di agosto 2020;
- 4) il 2.1.2020 risulta attivata slave sul n. X; a causa di una anomalia, questa viene fatturata sulla fattura maggio 2020 e l'addebito di € 49,68 che la cliente contesta è riferito ai mesi gennaio/maggio (non fatturati in precedenza);
- 5) nel periodo in cui la cliente ha attivato l'offerta TIMSUPER ADSL era presente la seguente promozione: TIM SUPER in promo al costo totale di 29,90€/mese con domiciliazione della fattura, altrimenti 34,90€/mese; canone di abbonamento in promozione a 14,90€/mese per i primi 24 mesi, poi 24,90€/mese + contributo attivazione di 10€/mese per 24 mesi + modem TIM a 5€/mese per 48 rate con domiciliazione della fattura; dal 49° mese solo canone di abbonamento a 24,90€/mese (domiciliati); canone di abbonamento in promozione a 19,90€/mese per i primi 24 mesi, poi 29,90€/mese + contributo attivazione di 10€/mese per 24 mesi + modem TIM a 5€/mese per 48 rate senza domiciliazione della fattura; dal 49° mese solo canone di abbonamento a 29,90€/mese (non domiciliati);
- 6) in merito all'attivazione dell'opzione mobile, i nuovi clienti (Nip e Passaggi da altro Operatore) e i già clienti linea fissa TIM che attivano l'offerta NUOVA TIM SUPER / TIM SUPER WiFi / TIM SUPER WiFi TV (nelle tecnologie disponibili) e acquistano, contestualmente oppure in un momento successivo rispetto all'attivazione dell'offerta NUOVA TIM SUPER / TIM SUPER WiFi /TIM SUPER WiFi TV /TIM SUPER (old),



l'Opzione Mobile o l'Opzione Mobile "aggiuntiva", hanno a disposizione una promozione che prevede, su ogni opzione mobile acquistata, lo sconto di 5€/mese sul canone di abbonamento e 5€ di sconto sul costo di attivazione dell'offerta transitoria TIM SUBITO Mobile;

7) dalla fattura di gennaio 2020 all'ultima emessa a febbraio 2021 risulta un addebito maggiore di € 10,00 su ogni fattura per un totale di € 150 relativo al canone TIMSUPER;

8) per la sistemazione della promozione è stato aperto un ticket che è stato risolto con la seguente comunicazione: "per il costo dell'offerta è stata effettuata una bonifica, vi invitiamo ad attendere il prossimo ciclo di fatturazione";

9) anche per l'opzione mobile, presumibilmente per un'anomalia, non risulta applicata la promozione sopra indicata pertanto nelle fatture emesse da gennaio 2020 a febbraio 2021 risulta un addebito non dovuto di € 140;

10) la cliente infatti, in base alle promozioni sopra indicate, avrebbe dovuto pagare € 39,90 mensili;

11) a sistema non sono presenti reclami telefonici/scritti inoltrati dalla cliente, pertanto nulla è dovuto a titolo di indennizzo;

12) è presente solamente una richiesta scritta del 21.10.2020 per l'attivazione di TIM UNICA sulla linea mobile X che è stata gestita il 25.11.2020;

13) in data 05.10.2020 la cliente ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom Umbria, conclusa l'8.2.2021 con un mancato accordo;

14) sempre in data 8 febbraio 2021 l'istante ha presentato richiesta di riattivazione urgente (GU5) presso il Corecom Umbria della linea, sospesa dal 03.02.2021 per morosità. La linea è stata riattivata il 10.2.2021.

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

In replica alle difese avversarie, l'istante ha dedotto che l'operatore ha confermato gli errori di fatturazione lamentati, confermando che il canone era di 29,90 euro mensili e che la morosità non può considerarsi tale gli insoluti sono riferiti a somme non dovute; alla data della replica, pertanto, viene applicato un profilo tariffario non richiesto; l'istante ha presentato plurimi reclami telefonici e, in data 9 settembre 2020, un reclamo scritto, non riscontrato; Tim non si difende sulle contestazioni riguardanti il modem, pertanto le stesse dovranno ritenersi fondate; gli allegati indicati da Tim nella propria memoria non sono stati depositati. Rileva inoltre che la seconda interruzione del servizio ADSL del 05/02/2021, perdurava sino alla data del 10/02/2021, a seguito di presentazione di una seconda istanza GU5/391154/2021. Pertanto, il servizio è stato interrotto per 22 giorni. In ordine all'indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto, infine, essendo emerso che lo stesso, come già fatto presente dall'utente, riguarda tanto il fisso che il mobile, spetta un indennizzo dalla data del 01/05/2020, all'effettiva cessazione. Ad oggi, 15/04/2021, per un numero di 349 giorni complessivi. Pertanto, alla data del deposito della memoria di replica, rimborsi e indennizzi spettanti all'utente danno un complessivo di Euro 2.570,00.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di pronta riattivazione del servizio atteso che, come risulta dalla documentazione presente agli atti del procedimento GU5 n. 391154/2021, lo stesso ha ripreso a funzionare a decorrere dal 10 febbraio 2021.

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito riportati. L'istante contesta le fatture ricevute da Tim asserendo che il contratto, per la linea voce e dati, per il servizio televisivo e per due numerazioni mobili (X/X e X/X), prevedeva un costo mensile complessivo di circa 40 euro.

In sede di memorie difensive, il gestore dichiara espressamente che la cliente, in base alle promozioni sottoscritte, avrebbe dovuto pagare la somma di euro 39,90 mensili.

In relazione a tanto, poiché Tim, a fronte della contestazione dell'istante, non ha prodotto la copia del contratto, l'offerta commerciale o altra documentazione a comprova della correttezza degli addebiti eccedenti le somme sopra indicate, peraltro coincidenti, in base a quanto dichiarato, con quelle ritenute corrette anche dalla cliente, si ritiene che quest'ultima abbia diritto allo storno/rimborso di quanto corrisposto in esubero rispetto alla somma di euro 39,90 mensili per i servizi voce, dati, televisivi e per le due numerazioni mobili X/X e X/X, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa della cliente, oltre all'adeguamento della fatturazione futura alle condizioni sopra riportate.

La richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio dati merita accoglimento.

A questo proposito, nelle date del 5 ottobre 2020 (GU5/335343/2020) e 8 febbraio 2021 (GU5/391154/2021), la cliente ha presentato istanza di provvedimento GU5 lamentando in entrambi i casi, l'interruzione del servizio ADSL a decorrere, rispettivamente, dal 1 ottobre 2020 e dal 5 febbraio 2021. Nel corso del procedimento Tim ha riattivato il servizio: per quanto concerne il primo periodo di interruzione, il 10 ottobre 2020 e, per il secondo periodo, il 10 febbraio 2021, per un totale, quindi, di 14 giorni di interruzione. Pertanto, in base a quanto stabilito dall'articolo 6 del Regolamento indennizzi, l'istante ha diritto alla somma di euro 105,00 (7,50 euro/die X 14 gg).

La richiesta di indennizzo per applicazione di un profilo tariffario non richiesto può essere accolta nei termini di seguito precisati.

A decorrere, infatti, dalla fattura di maggio 2020, risulta attivato un profilo tariffario per il servizio mobile (opzione mobile / opzione mobile aggiuntiva): l'istante ha contestato l'attivazione di questa offerta, dichiarando che il contratto prevedeva che il costo del servizio, per quanto riguarda il mobile, fosse compreso nella somma di circa 40 euro. A fronte della contestazione dell'istante, il gestore ha confermato l'attivazione dell'Opzione mobile, sia pure con degli sconti, ma non ha dimostrato che la stessa fosse stata dedotta in contratto, né risulta alcuna richiesta di attivazione successiva da parte della cliente. Per questo motivo, si ritiene che l'istante abbia diritto allo storno/rimborso dei relativi addebiti, al netto di quanto già eventualmente riconosciuto a tale titolo dal gestore, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Per gli stessi motivi ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Pertanto, tenuto conto che il profilo contestato è stato applicato a decorrere dal conto maggio 2020 (periodo 1.4.2020 – 30.4.2020) e che lo stesso compare sino alla fattura di maggio 2021 (periodo 1.4.2021 – 30.4.2021), spetta all'istante la somma di euro 985,00 (2,50/die X 394 gg, calcolati da 1.4.2020 al 30.4.2021).

Per quanto concerne la richiesta di storno/rimborso degli addebiti riguardanti il modem, va evidenziato quanto segue.

La delibera Agcom n. 348/18/CONS prevede che gli utenti finali hanno il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso a internet di loro scelta e che gli operatori di comunicazioni elettroniche non possono imporre agli utenti oneri aggiuntivi in caso di collegamento ad un'apparecchiatura terminale scelta dal cliente.

L'articolo 4, comma 1, lett. b) della menzionata delibera, prevede che "i fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale".

Ciò stante, va evidenziato che non risulta che l'operatore abbia fatto all'istante la "doppia offerta" indicata dalla norma sopra riportata.

D'altro canto, tuttavia, la documentazione agli atti evidenzia che la cliente aveva accettato la fornitura del modem fornito da Tim, il cui costo era addebitato in rate dell'importo di 5 euro mensili. Tale assunto deriva da quanto dichiarato dalla stessa utente nel reclamo del 9 settembre 2020, inoltrato all'operatore via pec, ove la stessa chiedeva la rettifica della fatturazione come segue: "servizi voce, adsl, televisivi e due sim mobili al costo di euro 34,88 oltre euro 5,00 per la rata modem", reclamo richiamato anche nel formulario GU14 e nelle due istanze GU5. Prima di tale reclamo, poi, non risultano agli atti altre contestazioni riguardanti il modem, nonostante il contratto fosse stato stipulato vari mesi prima del 9 settembre 2020, e precisamente nel dicembre 2019. Sempre, inoltre, in base a quanto dichiarato dall'istante, si rileva che la somma di 5 euro mensili a titolo di "rata modem" veniva addebitata già a far data dalle fatture di marzo 2020 ed aprile 2020, fatture che la cliente stessa dichiara corrette e conformi alle condizioni contrattuali accettate: nel formulario GU14, infatti, si legge: "ricevevo le fatture: marzo e aprile 2020 corrette e conformi al piano tariffario proposto, entrambe di euro 39,88". Si evidenzia poi, da ultimo, che non risulta che l'utente abbia mai espresso la volontà di restituire l'apparato; in tal caso, lo storno/rimborso dei costi del modem, non accompagnata però dalla restituzione del dispositivo al gestore, avrebbe la conseguenza di generare un arricchimento senza causa a favore della stessa.

Alla luce di quanto precede, considerato, da un lato, che il gestore non ha dimostrato di aver proposto all'istante un'offerta alternativa, nei termini di cui all'articolo 4, comma 1 lett. b) sopra riportato, ma che, dal canto suo, l'istante, nei propri scritti, ha confermato la correttezza degli addebiti riguardanti il modem, si ritiene, in applicazione anche dei principi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, tenuto conto anche dell'articolo 1227 del codice civile, che l'utente abbia diritto

unicamente allo storno delle residue rate dell'apparato, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 9 settembre 2020 può essere accolta, considerato che non risulta agli atti alcuna risposta da parte di Tim. Pertanto, considerati i 30 giorni liberi a favore dell'operatore, verificato che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si è celebrata in data 8 febbraio 2021, spetta all'istante, in base ai parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300,00 (calcolati con riferimento al periodo 9 ottobre 2020 – 8 febbraio 2021, in ragione di 2,50 euro/die).

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 X X X X, via X – X X 45/C – 06012 Perugia, per i motivi sopra indicati:

l'operatore Tim SpA 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 105,00 (centocinque), ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento indennizzi;
- corrispondere all'istante la somma di euro 985,00 (novecentottantacinque), ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), 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 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli