

DELIBERA N. 48/2021

**XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/394753/2021)**

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 XXX del 16/02/2021 acquisita con protocollo n. XX del 16/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione ai contratti di tipo affari XX (XX-XX-XX) - XX (XX-XX-XX) - XX (XX) nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 07/03/2019 è stato concluso un contratto TIM con offerta BID "Soluzione Top" per l'attivazione di n. 2 SIM voce con piano TIM Europa 15GB ric ad € 13,50/mese (canone standard € 30 - sconto 55%) e di n. 1 SIM dati con piano 5 EuroGiga ad € 8/mese (canone standard € 20 - sconto 60%). Inoltre, sono stati richiesti in vendita rateale n. 1 Samsung Galaxy A7 e n. 1 Apple iPad Pro 11 256GB con assistenza tecnica come da modulo sottoscritto il 19/04/2019 in sostituzione di quello precedente;

b) nonostante l'agente avesse promesso che i terminali e le SIM sarebbero arrivati in breve tempo, il materiale è pervenuto solo 4 mesi dopo l'ordine. Nel dettaglio, a luglio 2019 sono state ricevute le seguenti SIM:

- XX con ICCID X
- XX con ICCID X
- XX con ICCID X

ed i seguenti apparati:

- Apple iPad Pro 10.5 64GB con IMEI XX
- Samsung Galaxy A7 con IMEI XX
- Apple iPad Pro 10.5 64GB con IMEI XX;

c) il modello di iPad ricevuto non era quello che avevano richiesto (Apple iPad Pro 11 256GB);

d) è stata segnalata l'anomalia all'agente di riferimento e dopo un mese è arrivato un altro iPad dello stesso modello di quello già ricevuto, oltre a tutta la fornitura che era già stata consegnata a luglio comprensiva di 3 SIM e di un Samsung, anche se non richiesti;

e) per queste attivazioni doppie e non richieste è stato creato il codice contratto X che ha generato le fatture n. X del 14/08/2019 di € 1.355,05 (5/19), n. X del 14/10/2019 di € 535,52 (6/19), n. X del 13/12/2019 di € 151,93 (1/20) e n. X del 14/02/2020 di € 159,51 (2/20), tutte non dovute;

f) contestualmente, per gli ordini realmente effettuati, è stato creato il codice contratto 888011891900, ma già sulla prima fattura ricevuta n. X del 15/05/2019 di € 518,29 (Conto 3/19) erano presenti delle anomalie:

- al posto della SIM dati richiesta, in data 16/04/2019 è stata attivata una SIM voce numero XX (ICCID 240234326) con piano TIM Europa 15GB ric e sconto del 55%, mai richiesta;

- le due SIM voce richieste sono state attivate il 16/04/2019, la XX (ICCID X) con piano TIM Europa Unlimited ricaricabile sbagliato e una serie di servizi mai richiesti (20 EuroGiga Vip, Antivirus, Tim Chiama Mondo, Tim Euro Messaging) e la 3396870428 (ICCID 240234327) con piano TIM Europa 15GB ric e sconto del 55% (corretto), sulla quale appare però una ricarica extra da € 12 FCI del 29/04/2019 non richiesta;

- è stato addebitato un importo di € 3,90 + IVA per "Servizio di produzione e invio fattura", nonostante le fatture ci vengano recapitate nel cassetto fiscale o rese disponibili sull'Area Clienti, quindi senza costi di spedizione cartacea che sono da considerarsi ingiustificati;

- sono state addebitate le rate dalla 1 alla 9 per n. 1 Apple Iphone X 256g per un totale di € 340,38 (€ 37,82 FCI al mese), nonostante per questo apparato, acquistato in vendita rateale il 21/08/2018, avevamo già pagato le rate dalla 1 alla 7 sulle fatture precedenti del contratto X per un totale di € 264,74 FCI;

g) gli errori di fatturazione appaiono anche su tutte le fatture emesse successivamente per il contratto X, fino alla data dell'istanza;

h) dopo varie email di reclamo (la prima inviata all'agente il 06/06/2019 e al servizio clienti il 18/06/2019), a settembre 2019 circa è arrivato l'iPad Pro 11 che era stato richiesto, ma nessuno si è preoccupato di venire a ritirare i dispositivi e le SIM inviati per errore e che, tra l'altro, abbiamo iniziato a pagare;

i) inoltre, nelle email di cui sopra avevamo anche richiesto il ricalcolo delle fatture errate;

l) il 26/07/2019 abbiamo ricevuto conferma da TIM per la presa in carico del reclamo del 18/06/2019 ed abbiamo successivamente chiesto a TIM di venire a ritirare gli articoli non ordinati, stornando la fatturazione errata;

m) non avendo ricevuto riscontro, in data 09/08/2019 abbiamo nuovamente scritto a TIM, in virtù di tutte le problematiche amministrative che stavamo subendo, dichiarando di voler recedere dal contratto senza oneri a nostro carico;

n) il 20/08/2019 è l'Agente TIM a sollecitare il servizio clienti per conto nostro di effettuare la cessazione del contratto, rettificare le fatture, ritirare gli apparati e chiudere definitivamente la pratica;

o) successivamente è emerso che il 21/06/2019 era già stato emesso l'ordine SAP X per il ritiro degli apparati, ma non si era ancora presentato nessuno;

p) in mancanza delle note di credito e dei rimborsi spettanti, è stato inviato l'ennesimo reclamo all'agente TIM ad ottobre, il quale ha sollecitato un riscontro al reparto amministrativo; Tim rispondeva in data 23/10/2019 comunicando che le fatture emesse fino a quel momento erano corrette e che aveva emesso un altro ordine SAP X per il ritiro degli apparati;

q) il 24/10/2019 è stata ricevuta conferma dell'emissione delle note di credito a storno delle rate dei telefoni non richiesti, nonché i seguenti documenti:

- nota di credito n. XX del 04/11/2019 di € 63,51 (rif. Fattura n. X)
- nota di credito n. XX del 04/11/2019 di € 101,02 (rif. Fattura n. X)
- nota di credito n. X del 04/11/2019 di € 813,83 (rif. Fattura n. X)
- nota di credito n. X del 04/11/2019 di € 855,60 (rif. Fattura n. X);

r) ciò, tuttavia, non ha risolto la problematica in quanto i costi fatturati divergono notevolmente dal prezzo iniziale stabilito e i dispositivi forniti senza richiesta non sono stati mai ritirati e per questo, a dicembre 2019, sospendeva tutti i pagamenti verso TIM.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) cessazione del contratto cod. cliente n. X;

II) storno/rimborso delle seguenti fatture relative al codice contratto X: n. X del 14/08/2019 di € 1.355,05 (5/19), n. 7X04290413 del 14/10/2019 di € 535,52 (6/19), n. 7X05162878 del 13/12/2019 di € 151,93 (1/20) e n. X del 14/02/2020 di € 159,51 (2/20), tutte non dovute fino a fine ciclo di fatturazione;

III) rimborso delle note di credito ricevute sul codice contratto X: n. X del 04/11/2019 di € 63,51 (rif. Fattura n. 7X02019847 - 3/19), n. X del 04/11/2019 di € 101,02 (rif. Fattura n. 7X02885430 - 4/19), n. X del 04/11/2019 di € 813,83 (rif. Fattura n. X - 5/19) e n. X del 04/11/2019 di € 855,60 (rif. Fattura n. X - 5/19);

IV) indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

V) indennizzo per fornitura di n. 3 SIM e n. 1 apparati non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

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

1) in seguito alla sottoscrizione del contratto avvenuta ad aprile 2019, è stato creato il toolweb 100230 su cui si chiedeva attivazione di 2 SIM con profilo ricaricabile business TIM EUROPA 15Gb + la fornitura di 1 (una) SIM M2M con bundle 5 EuroGiga. Inoltre, sempre sullo stesso contratto, venivano richiesti i seguenti prodotti: Quantità 1 – SAMSUNG Galaxy A7 con NMU 775772 Quantità 1 - IPAD PRO 10.5 con NMU 773687 Ordine fornitura emesso con ordine 7-X del 03/04/2019 su contratto X (SAP X);

2) in data 16/04/2019 Migrazione consistenza verso SOLUZIONE TOP – Contratto X; successivamente alla consegna, il cliente cambia idea sulla fornitura dell'IPAD PRO 10.5 e sottoscrive una nuova offerta, caricata su DWI 193022 del maggio 2019, integrata con le versioni BIS 2 e 3 nelle quali oltre che alla sostituzione dell'apparato con un IPAD NEW 11 PRO (NMU X) si chiede che il contratto sia integrato con le scontistiche dell'accordo FAE pertanto viene creato un contratto (X) con soluzione TOP associato ad accordo 926516;

3) il doppio caricamento ha generato una doppia fornitura di apparati + SIM che sono state così gestite: X 3° bimestre 2019 – n. X Emessa Nota di credito n. X 04/11/2019

Euro 61,51 per lo storno dell'Ipad 10.5 4° bimestre 2019 – n. X Emessa Nota di credito n. X 04/11/2019 Euro 99,02 per lo storno dell'Ipad 10.5 5° bimestre 2019 – n. 7x03741477 Emessa Nota di credito n. X 04/11/2019 Euro 811,83 per lo storno rete Ipad 10.5 6° bimestre 2019 – n. X;

4) sono presenti i seguenti addebiti che risultano corretti: 2 SIM Europa 15Gb (X – X) coerenti con quanto contrattualizzato 1 SIM Tim Europa Unlimited (X) precedentemente attiva sul contratto (27/08/2018) 1 APPLE iPhone X 256G Space Grey MQAF2QL/A (IMEI X) precedentemente attivo sul contratto (21/08/2018) 1 SAMSUNG Galaxy A7 Black_TIM (IMEI X) coerente con quanto sottoscritto 1° bimestre 2020 – n. X;

5) sono presenti i seguenti addebiti che risultano corretti: 2 SIM Europa 15Gb (X – X) coerenti con quanto contrattualizzato 1 SIM Tim Europa Unlimited (X) precedentemente attiva sul contratto (27/08/2018) 1 APPLE iPhone X 256G Space Grey MQAF2QL/A (IMEI X) precedentemente attivo sul contratto (21/08/2018) 1 SAMSUNG Galaxy A7 Black_TIM (IMEI X) coerente con quanto sottoscritto 2° bimestre 2020 – n. X Presenti i seguenti addebiti che risultano corretti: 2 SIM Europa 15Gb (X – X) coerenti con quanto contrattualizzato 1 SIM Tim Europa Unlimited (X) precedentemente attiva sul contratto (27/08/2018) 1 APPLE iPhone X 256G Space Grey MQAF2QL/A (IMEI X) precedentemente attivo sul contratto (21/08/2018) 1 SAMSUNG Galaxy A7 Black_TIM (IMEI X) coerente con quanto sottoscritto 3° bimestre 2020 n. X;

6) sono presenti i seguenti addebiti che risultano corretti: 2 SIM Europa 15Gb (X – X) coerenti con quanto contrattualizzato 1 SIM Tim Europa Unlimited (X) precedentemente attiva sul contratto (27/08/2018) 1 APPLE iPhone X 256G Space Grey MQAF2QL/A (IMEI X) precedentemente attivo sul contratto (21/08/2018) 1 SAMSUNG Galaxy A7 Black_TIM (IMEI X) coerente con quanto sottoscritto 4° bimestre 2020 – n. X;

7) sono presenti i seguenti addebiti che risultano corretti: 2 SIM Europa 15Gb (X – X) coerenti con quanto contrattualizzato 1 SIM Tim Europa Unlimited (X) precedentemente attiva sul contratto (27/08/2018) 1 APPLE iPhone X 256G Space Grey MQAF2QL/A (IMEI X) precedentemente attivo sul contratto (21/08/2018) 1 SAMSUNG Galaxy A7 Black_TIM (IMEI X) coerente con quanto sottoscritto 5° bimestre 2020 - n. X;

8) sono presenti i seguenti addebiti che risultano corretti: 2 SIM Europa 15Gb (X – X) coerenti con quanto contrattualizzato 1 SIM Tim Europa Unlimited (X) precedentemente attiva sul contratto (27/08/2018) 1 APPLE iPhone X 256G Space Grey MQAF2QL/A (IMEI X) precedentemente attivo sul contratto (21/08/2018) 1 SAMSUNG Galaxy A7 Black_TIM (IMEI X) coerente con quanto sottoscritto;

9) alla luce di quanto sopra esposto pertanto, gli storni relativi a questo contratto sono stati già effettuati;

10) con decorrenza 01/10/2020 la consistenza attiva dello stesso è stata migrata verso il contratto X (Accordo 926516 FAE) e la cessazione ha generato la fattura del 6° bimestre 2020 n. X sulla quale sono state restituite le rate pagate relative ai terminali (Euro 1.1158,00) che sono state poi riaddebitate nella fattura sempre del 1° bimestre

2021 n. X del contratto di migrazione (X – Accordo FAE X), unitamente alle rate del periodo di competenza;

11) le fatture emesse per il contratto su accordo FAE X risultano corrette in quanto sono presenti le richieste di pagamento relative alla fornitura del APPLE iPad New11 Pro 256G SpG MU102TY/A (IMEI X) e risulta già stornato l'addebito di Euro 853,60 con nota di credito X per l'addebito sul conto 5° bimestre 2019 n. X delle rate relative all'IPAD 10.5 non dovute;

12) a titolo conciliativo, sulle fatture emesse per questo contratto, si propongono i seguenti storni: Euro 72,20 su fattura 5° bimestre 2019 n. X per SIM già addebitate nello stesso bimestre su contratto X con profilo Tim Europa 15Gb (X – X); Euro 352,31 su fattura 6° bimestre 2019 n. 7X04290413 per SIM già addebitate nello stesso bimestre su contratto X con profilo Tim Europa 15Gb (X – X) + penali recesso non dovute; Euro 46,23 su fattura 1° bimestre 2020 n. X – Storno more; Euro 53,81 su fattura 2° bimestre 2020 n. X – Storno more; Euro 55,68 su fattura 3° bimestre 2020 n. X – Storno more; Euro 55,30 su fattura 4° bimestre 2020 n. 7X02237611 – Storno more; Euro 58,56 su fattura 5° bimestre 2020 n. X – Storno more; Euro 60,06 su fattura 6° bimestre 2020 n. X – Storno more; Euro 17,88 su fattura 1° bimestre 2021 n. X – Storno more; TOTALE STORNI Euro 772,03;

13) attualmente la consistenza attiva del cliente è sul contratto X come da specifica: SIM : X – Tim Europa 15Gb – ATTIVA SIM : X – Tim Europa 15Gb – SOSPESA con ordine 7-X del 19/03/2020; APPARATO : APPLE iPad New11 Pro 256G SpG MU102TY/A – Imei X – Vendita rateale 28/06/2019; APPARATO : APPLE iPhone X 256G Space Grey MQAF2QL/A – Imei X – Vendita rateale 21/08/2018 + manutenzione; APPARATO : SAMSUNG Galaxy A7 Black_TIM – Imei X – Vendita rateale 10/04/2019;

14) in merito alle ulteriori segnalazioni del cliente, si precisa che : a) la SIM X non è stata erroneamente attivata ma era già presente nella consistenza attiva del contratto 888011891900 con ordine di attivazione del 27/08/2018, pertanto gli addebiti del canone e dei servizi attivi risultano corretti. La SIM risulta cessata per disdetta con ordine 7-X del 03/09/2020; b) le ricariche automatiche presenti nelle fatture risultano corrette in quanto incluse nel profilo Tim Europa 15 Gb. Nel contratto sottoscritto non si fa menzione che tale servizio non debba essere attivo; c) gli addebiti relativi alle spese di produzione ed invio fattura risultano corrette in quanto non è stata richiesta l'esclusione dell'invio cartaceo; d) le quote della vendita rateale addebitate sulla fattura del 3° bimestre 2019 n. 7X02019847 – Contratto X di Euro 340,38, corrispondono a quanto restituito sulla fattura dello stesso periodo, 3° bimestre 2019 n. X – Contratto X di Euro 264,74 (al 2° bimestre 2019 7 rate da Euro 37,82) più le rate del periodo competente.

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

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante contesta, sostanzialmente, la fornitura di un apparato non richiesto (iPad Pro 10.5) in luogo di quello richiesto (Apple iPad Pro 11 256GB), nonché l'attivazione di un contratto avente cod. cliente n. X, riguardante attivazioni ulteriori (tre sim) rispetto a quelle richieste e mai volute. In relazione invece al contratto cod. cliente n. X, quest'ultimo voluto, l'istante contesta l'attivazione di una sim voce in luogo della sim dati dedotta in contratto e rileva che, per quanto concerne le due sim voce, una è stata attivata con un piano tariffario diverso rispetto a quello richiesto e sull'altra è stata attivata una ricarica automatica di 12 euro, mai chiesta. Oltre a ciò, contesta duplicazioni di addebiti per un dispositivo I-phon, già corrisposti, in parte, per il contratto cod. cliente n. X, nonché le spese di spedizione delle fatture, in quanto non contemplate nel contratto.

A fronte di tali contestazioni, il gestore ha affermato la correttezza delle somme addebitate, tuttavia non deposita alcun documento idoneo ad attestare la fondatezza di quanto affermato, come ad esempio la copia del contratto inizialmente stipulato e della documentazione riguardante le successive "migrazioni" verso altri contratti.

Si rammenta, al proposito, che, a fronte delle contestazioni da parte del cliente, creditore della prestazione, è il gestore a dover fornire la prova della correttezza degli importi fatturati e della loro corrispondenza a quanto concordato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie.

Per questi motivi, si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso/storno di quanto addebitato per il contratto non voluto n. X, oltre alla cessazione del contratto medesimo, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Ha inoltre diritto allo storno/rimborso delle somme riguardanti il contratto avente cod. cliente n. X, in misura pari all'esubero rispetto agli addebiti per n. 2 SIM voce con piano TIM Europa 15GB ric ad € 13,50/mese (canone standard € 30 - sconto 55%) e per n. 1 SIM dati con piano 5 EuroGiga ad € 8/mese (canone standard € 20 - sconto 60%), per n. 1 Samsung Galaxy A7 e n. 1 Apple iPad Pro 11 256GB, con assistenza tecnica, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Gli storni/rimborsi andranno effettuati al netto di quanto già riconosciuto a mezzo delle note di credito già emesse.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento.

L'istante infatti ha inoltrato numerose segnalazioni nel mese di giugno 2019, sia all'agente Tim, sia alla mail di Tim per i clienti business, tuttavia non risulta alcun riscontro da parte del gestore. Pertanto, tenuto conto dei criteri stabiliti dall'articolo 12 del Regolamento, considerato che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione è del 16 febbraio 2021, va riconosciuta all'istante la somma di euro 300,00.

La richiesta di indennizzo per la fornitura di SIM ed apparati non richiesti merita accoglimento, non essendo stata provata dal gestore la richiesta da parte del cliente, pertanto, in applicazione del disposto dell'articolo 9, comma 2, secondo periodo, va riconosciuta all'istante la somma di euro 100,00 (25 euro X 3 SIM, oltre a 25 euro per il dispositivo I-Pad 10.5).

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 accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX.X. X srls, via X, 1 – X X, per i motivi sopra indicati:

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

- cessare il contratto cod. cliente n. X in esenzione costi;
- 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 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi;
- corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento), ai sensi dell'articolo 9, comma 2 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.

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli