AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_75_

XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/274954/2020)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 30/06/2021;

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 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. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 05/05/2020 acquisita con protocollo n. 0194153 del 05/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, rappresentata da XXXX XXXX, (di seguito Istante) in relazione al servizio di telefonia fissa, numero XXXX XXXX - contratto XXXX XXXX, di tipo affari, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. "Sull'utenza sopra indicata risultavano attivi diversi servizi in abbonamento legati ad un contratto Alice Business Tutto Incluso (ADSL, telefonate incluse, etc). Nel dicembre 2017, a seguito di contatti telefonici con consulenti commerciali Tim, veniva attivata una nuova utenza telefonica XXXX XXXX, Codice Cliente XXXX XXXX, per il servizio Fibra e Superfibra. Contestualmente all'attivazione dell'utenza XXXX XXXX, veniva consigliato di fare disdetta dell'adsl sull'altra utenza XXXX XXXX, al fine di non duplicare sulle due utenze lo stesso servizio e raddoppiare i costi. Purtroppo, la scelta indicata dal consulente Tim ha avuto come conseguenza la cessazione dell'offerta Alice Business Tutto incluso, che comprendeva tutta una serie di servizi inclusi, trasformandola in un contratto a consumo, con servizi non richiesti e soprattutto con la conseguenza di un aggravio di costi. Tutto ciò ha costretto durante tutto il 2018 ad effettuare delle segnalazioni di addebito di servizi non richiesti, a seguito delle quali, a conferma dell'erronea fatturazione, venivano fatti da parte di Tim dei rimborsi relativi a costi per servizi non usufruiti. A fronte delle innumerevoli segnalazioni di disservizi e della mancata normalizzazione del contratto, il call center dell'operatore accertava anche l'anomalia della attivazione di una nuova utenza per l'offerta Fibra e Superfibra, per cui veniva concordato a ottobre 2018 l'attivazione dell'offerta Fibra e Superfibra sull'utenza XXXX XXXX e contestualmente la cessazione dell'utenza XXXX XXXX. Quest'ultima inspiegabilmente è rimasta attiva fino al 06.08.2019, nonostante le ulteriori richieste effettuate di disattivazione, al punto da continuare l'emissione di fatture con richiesta di pagamento, come è agevole rilevare dai conti che vanno dal 1/2019 fino al 5/2019, tant'è che XXXX XXXX. provvedeva erroneamente anche al pagamento del conto 1/2019 relativo all'utenza cessata, i cui servizi Superfibra e Tuttofibra venivano invece già addebitati e regolarmente pagati sull'utenza XXXX XXXX; Nonostante i continui disservizi procurati alla XXXX XXXX, come sopra indicati e dei quali TIM SpA ne era

a conoscenza, sul conto 6/2019 relativo all'utenza XXXX XXXX, risultano in ultimo addebitati ancora pagamenti non dovuti e relativi ai conti 2/19 e 4/19 inerenti l'utenza XXXX XXXX". L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) rimborso degli importi errati della fattura n. 8V00463067 del 07/10/2019, relativa al conto 6/2019 dell'utenza XXXX XXXX e la illegittima doppia fatturazione dell'utenza 095 7082043 relativa al periodo 01/11/2018 - 31/07/2019, 2) lo storno delle fatture relative all'utenza XXXX XXXX riguardanti il periodo 01/11/2018 - 31/07/2019, in quanto riferite a servizi non usufruiti e non richiesti in quanto detto utenza doveva ritenersi cessata dal 1/11/2019. 3) pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera agcom per la mancata attivazione dei profili richiesti,; 4) indennizzi per la mancata risposta al reclamo scritto del 18 novembre 2019, 5) indennizzi per la ritardata cessazione dell'utenza n. 095 7082043 a far data dal 1 novembre 2018 e rimasta attiva sino al 31/07/2019, 6) gli indennizzi per la mancata applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite rispetto alle utenze nn. XXXX XXXX e XXXX XXXX a far data dicembre 2017

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza XXXX XXXX risulta cessata in data 10.07.19, in quanto le prime richieste inoltrate dall'istante in data 11.04.2019 e 25.05.2019, erano incomplete in quanto contenevano un documento di riconosci mento della Sig.ra XXXX XXXX che non era presente tra i referenti a sistema. Nella fattura n. 8V00468852 del 07.10.19 sono infatti riportati i canoni fino al 10.07.19. Di seguito gli ordini presenti per tale utenza : - 09.12.2017 – 14.12.2017 Attivazione Tuttofibra Rec. Ref. : XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX; - 19.01.2018 – 19.01.2018 Variazione Tuttofibra mod cons; - 22.05.2019 – 23.05.2019 Variazione Tuttofibra cessazione Tim Safe web come da es. 1-12057135841; - 10.06.2019 – 07.08.2019 Cessazione Tuttofibra Data Apertura:10/06/2019 Gruppo:tccnad01 Descrizione Lavorazione cess fonia Descrizione Azioni Svolte retention. In data 09.03.2018 l'istante reclama errati addebiti in fattura relativo al traffico verso i numeri mobili. Descrizione azioni svolte: Da verifiche effettuate risulta che il cliente non ha più attivo il pricing TUTTO VOCE. Pertanto si accetta il reclamo e si procede ad emettere ordine Z+1-4S5IFJA di attivazione pricing. Si emette rimborso per il traffico addebitato non dovuto. Traffico 123,42 meno il costo del pricing pari a 52 si rimborsa un importo totale di euro 71,42. Reclamo fondato N.d.C.:si Numero bozza:69000900020180300000212 importo: euro 71,42. In data 04.05.2018 Il cliente reclama addebito chiamate nella fattura 8V00198240 Descrizione azioni svolte: 1. STORICO CLIENTE: pratica evasa, CON ESIG. 1-10385338720 con la stessa tipologia il cliente reclama la errata cessazione profilo tutto voce. Da verifiche eff. in crm Tutto Voce ex ICA - si conferma la fondatezza del reclamo precedente e si rimborsa il traffico non dovuto : emessa ppvv per il traffico numeri Locali per euro 85,45 euro ; emessa ppvv per il traffico numeri mobili per 11,10 euro; emessa ppvv per il canone profilo tutto voce listino 1 perioda 01.02.2018 – 05.03.2018 con rateo dei euro 52 euro per € 28,60 euro in addebito. in fase de recall il clt. fa la promessa del pagamento. Si

precisa che gli unici addebiti anomali relativamente sono presenti sui conti n. 2 e 3/2018 per i quali l'istante ha già ricevuto un assegno pari ad euro 87,13 ed un accredito sul conto n. 4/18. L'istante non ha effettuato il pagamento dei conti telefonici neanche nella parte non oggetto di contestazione. l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che : "reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, ……il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa.". Per quanto riguarda l'addebito relativo all'anticipo conversazione presente sul conto n.5/18 si rileva che tale addebito è dovuto in quanto l'art. 22 delle C.G.A. stabilisce che : "Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di TIM, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre." Per quanto riguarda l'utenza XXXX XXXX, di seguito si indicato gli ordini effettuati: - 19.12.2017 – 22.12.2017 Cessazione ALICE BUSINESS TUTTO INCLUSO INSERITO OL DI CESSAZIONE; - 15.11.2018 – 26.11.2018 Conversione Linea TUTTOFIBRA Rec. Ref. : XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX; - 07.01.2020 Variazione TUTTOFIBRA lista churn 2437 applico bi5. Si evidenzia che su tale utenza risultano addebitati i conti insoluti dell'utenza XXXX XXXX. Di tale riaddebito l'istante è stato informato con missiva del 19.08.2019. Tale riaddebito è stato effettuato in ottemperanza all'art. 19 comma 4 delle C.G.A.: " Fermo restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom il cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia S.p.A. a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare si rileva che l'istanza risulta scarna e non supportata da adeguata documentazione probatoria in relazione alle richieste avanzate. Non risulta quindi correttamente assolto, da parte del ricorrente, l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Le richieste essendo generiche, non circostanziate, e prive di documentazione a supporto non consentono una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto. Posto quanto sopra, entrando nel merito delle richieste dell'istante, si rileva che, sebbene l'istante dichiari nei propri scritti :" a conferma dell'erronea fatturazione, venivano fatti da parte di Tim dei rimborsi relativi a costi per servizi non usufruiti" nella richiesta di cui al punto 1) chiede il rimborso di "importi errati" senza precisare gli importi ritenuti non dovuti e senza fornire alcuna prova a giustificazione di quanto richiesto. Sul punto l'Autorità

Garante per le Comunicazioni ha stabilito che "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"; tra l'altro l'operatore nei propri scritti precisa "che gli unici addebiti anomali relativamente sono presenti sui conti n. 2 e 3/2018 per i quali l'istante ha già ricevuto un assegno pari ad euro 87,13 ed un accredito sul conto n. 4/18", circostanza questa non smentita dall'istante, pertanto la citata richiesta 1) non può essere accolta. In relazione alla richiesta di cui al punto 2) si rileva che l'istante nei propri scritti asserisce di avere richiesto la cessazione dell'utenza XXXX XXXX ad "ottobre 2018" senza però allegare alcun documento probatorio che avvalori tale asserita circostanza. L'operatore, di contro, nei propri scritti difensivi riferisce di avere ricevuto la prima richiesta di cessazione dell'utenza in data 11.04.2019 e di non averla gestita in quanto il documento di riconoscimento, allegato alla stessa, riguardava la sig.ra XXXX XXXX, non presente tra i referenti a sistema, circostanza questa che risulta dalla lettera di richiesta di integrazione datata 4.5.2019 oltre che dalla lettera del 3.12.2019 depositate in atti dall'operatore. Posto che tale ricostruzione offerta dell'operatore non è stata contestata dall'istante deve pertanto considerarsi accettata. Per giurisprudenza costante, infatti, ove una parte nulla replichi nel merito su quanto dedotto da altra parte, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., pertanto, in assenza di contestazione da parte dell'istante in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso, tenuto nel dovuto conto che l'allegazione che non è oggetto di contestazione da parte dell'istante, ai sensi dell'art. 115 c.p.c., deve ritenersi pacifica, si ritiene di prendere a riferimento quale data di richiesta di recesso la data dichiarata dall'operatore dell'11.04.2019. Nella considerazione che dagli atti non risulta che l'istante sia stato tempestivamente informato dall'operatore delle difficoltà incontrate per la gestione del recesso, la lettera di integrazione infatti risulta essere stata inoltrata il 4.5.2019, a distanza di quasi un mese dalla ricezione della richiesta di cessazione, contegno questo da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., si ritiene equo, calcolati i 30 giorni dalla ricezione del recesso, cioè dall'11.05.2019, predisporre lo storno di tutti gli importi fatturati in relazione al periodo successivo a tale data. La richiesta di cui al punto 3) non è accolta perché generica. Neppure la richiesta di cui al punto 4) può essere accolta in quanto non risulta depositato in atti alcun reclamo scritto inoltrato dall'istante il 18 novembre 2019. Anche la richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta in quanto la ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, per orientamento dell'Agcom, non comporta per l'utente un disagio indennizzabile ma solo lo storno o il rimborso di quanto addebitato in relazione al periodo successivo la data di efficacia del recesso. Infine neppure la richiesta di cui al punto 6) è accolta per genericità di formulazione e mancanza di documentazione a supporto.

DELIBERA

1. TIM SpA, in relazione all'utenza XXXX XXXX, è tenuta al ricalcolo della posizione amministativo-contabile mediante lo storno/rimborso di tutti gli importi fatturati in relazione al periodo successivo l'11.05.2019, data di efficacia del recesso.

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 30/06/2021

IL PRESIDENTE