



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/640370/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 25/10/2023 acquisita con protocollo n. 0274151 del 25/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo istante, cliente e/o utente, con la presente procedura ha lamentato all’operatore TIM S.p.A in relazione al contratto sottoscritto per la linea telefonica XXXXXXXXX, l’applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle pattuite. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato di aver stipulato in data 10/11/2022, un contratto on-line presso un centro autorizzato di TIM e di aver aderito all’offerta “TIM Wifi Power Smart” al complessivo prezzo scontato al mese di euro 29,90. Considerata l’errata fatturazione ricevuta, di aver contattato numerose volte il centro autorizzato TIM a cui si era rivolta e nel persistere del disservizio di aver inviato all’operatore due reclami pec uno l’8 maggio 2023 e l’altro il 30 giugno 2023. Ulteriormente ed attesa l’inerzia riscontrata, di aver effettuato altri due reclami tramite il servizio “My TIM” uno il 26 luglio 2023 e l’altro il 06 settembre 2023. Nonostante

ciò di ricevere, ad oggi, le fatture con un importo di 39,90 euro al mese in luogo dei 29,90 euro al mese pattuiti nel contratto. Infatti, il rivenditore della TIM S.p.A. a cui si era rivolta in sede di stipula, le aveva dichiarato che sull'offerta "TIM Wifi Power Smart" scelta pari ad euro 39,90 al mese, l'operatore telefonico in virtù delle due adesioni fatte in sede di stipula, quali la domiciliazione bancaria e l'opzione mobile, le avrebbe applicato in fattura uno sconto complessivo di euro 10,00 al mese, come anche da sintesi contrattuale ricevuta ed in atti versata. In base a quanto dichiarato, l'istante ha richiesto in sintesi: 1) l'applicazione, sull'attuale fatturazione dello sconto di 10,00/mese; 2) il rimborso di quanto pagato in eccesso;

L'operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, nel corso del contraddittorio, ha in modo preliminare asserito l'infondatezza delle richieste dell'istante e nel merito, ha argomentato quanto di seguito. In data 24/11/2022, come da contratto e sintesi contrattuale depositate in uno alla presente, è stata attivata la linea telefonica XXXXXXXX e contestualmente l'istante ha accettato la domiciliazione bancaria ed ha attivato l'opzione mobile sull'utenza XXXXXXXX. L'offerta sottoscritta dall'istante prevede un canone di abbonamento mensile di euro 24,90 ed euro 10,00 al mese per l'opzione mobile nonché una rata di euro 5,00 al mese per l'acquisto in modo rateizzato del modem (n. 48 rate), pertanto un importo complessivo in fattura di euro 39,90 al mese. La società telefonica proseguendo, ha asserito che alla cliente viene applicato lo sconto mensile di euro 10,00 in fattura poiché altrimenti e diversamente operando la TIM dovrebbe fare pagare alla stessa un canone di abbonamento di euro 29,90 al mese ed un canone per l'opzione mobile di euro 15,00 al mese. Ulteriormente, ha anche dichiarato che nel proprio sistema non risultano le lettere pec che la cliente ha sostenuto di aver inviato; mentre risultano quelle fatte a mezzo del servizio My TIM a cui la scrivente ha dato risposta nelle date dell'11 e 14 settembre 2023, come da missive depositate in uno alla presente, agli atti. In conclusione ed in ragione di quanto argomentato e documentato, la TIM ha chiesto al Corecom, nel merito, di rigettare l'istanza dell'utente in quanto infondata, sia in fatto che in diritto.

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste dell'istante possono trovare un parziale accoglimento, nei termini e nei modi, di seguito meglio indicati. In via preliminare, si evidenzia che non può essere accolta la richiesta dell'utente e di cui al punto 1) in quanto tale richiesta non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, così come definite dall'art. 20 della Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: "L'Organo collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Infatti, tale disposizione, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, al pagamento degli indennizzi. Proseguendo e nel merito, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante e di cui al punto 2) per le motivazioni che seguono. Dalla disanima della documentazione prodotta dalla proponente al fascicolo è risultato che la stessa nella data del 10/11/2022 ha sottoscritto, presso un rivenditore autorizzato della TIM, il contratto on-line per l'utenza XXXXXXXX con abbinata l'offerta "TIM Wifi Power Smart Mega" ed in pari data ed in tal sede, ha aderito all'attivazione di "TIM Unica" - opzione mobile per l'utenza XXXXXXXX. Nello specifico, risulta depositato in atti al fascicolo, il contratto sottoscritto per l'utenza mobile nonché quello per l'utenza fissa con evidenza di firma dell'istante e del rivenditore autorizzato della TIM ed indicazione specifica del Codice PDV e ID Pratica. E' risultato altresì, che nei giorni successivi la sottoscrizione del contratto e di cui sopra, l'istante ha ricevuto la sintesi contrattuale che ha depositato in atti e che nella data del 24/11/2022 la TIM ha attivato l'utenza fissa XXXXXXXX. Orbene, nella sintesi contrattuale di cui si discute all'istante è stata data informativa dettagliata dell'offerta scelta quale "TIM WIFI Power Smart Mega euro 24,90, internet illimitato, attivazione offerta una tantum 19,90, TIM navigazione Sicura inclusa, MODEM TIM HUB+ euro 5,00 (240,00 euro in 48 rate da 5,00 euro), opzione Mobile euro 10,00 al mese, Subito Mobile 10,00 una tantum, TIM UNICA zero euro". Proseguendo nella stessa sintesi contrattuale di cui si discute la cliente è stata altresì data informativa che avrebbe usufruito di uno sconto di euro 5,00 al mese per la domiciliazione bancaria fatta nonché di un ulteriore sconto di euro 5,00 al mese per l'opzione mobile fatta per l'utenza XXXXXXXX. Posto quanto sopra e considerato quanto riportato dalla TIM nella sintesi contrattuale inviata all'istante le doglianze di quest'ultima appaiono condivisibili. Difatti, in sede del contraddittorio, la società in causa si è limitata a dichiarare di applicare lo sconto di euro 10,00 al mese in fattura all'istante,

poiché diversamente operando nella fattura dovrebbe applicare euro 29,90 al mese per il canone di abbonamento scelto e 15,00 euro al mese per l'opzione mobile fatta ma a supporto di quanto asserito ha depositato in atti l'identica documentazione prodotta dall'istante e di cui sopra si è già argomentato. Ovvero, in questa sede, l'operatore non ha dimostrato la conformità delle dichiarazioni rese e della fatturazione emessa in relazione al contratto di cui si discute; difatti, la TIM non ha prodotta alcun documento in cui vi è riportato che l'offerta TIM WIFI Power Smart Mega proposta alla cliente aveva un costo iniziale di euro 29,90 al mese né che l'opzione Mobile aveva un costo iniziale di euro 15,00 al mese. Posto quanto sopra e considerata la natura contrattuale di cui si discute, è doveroso ricordare che secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fattura, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo, come sopra ribadito, non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati. Ragione per cui deve ritenersi non provata, in questa sede, l'applicazione delle condizioni economiche proposte ed accettate dall'utente in sede di stipula del contratto. Ulteriormente, per il caso di specie, è doveroso significare che secondo un consolidato orientamento dell'Autorità e dei delegati Corecom, sussiste in capo all'operatore telefonico 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), altrimenti l'istante ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR). Reclami che l'istante ha dato prova di aver fatto e di cui l'operatore, in fase del contraddittorio, ha argomentato. Per tutte le motivazioni di cui sopra, considerata la puntuale indicazione data dalla cliente del dettaglio della proposta accettata in sede di stipula, che si ripete è avvenuta presso un rivenditore autorizzato di TIM, all'istante dovrà essere rimborsato l'importo di euro 10,00 al mese, e/o frazione di mese, pagato in eccesso in fattura. Per quanto sopra la TIM è tenuta al ricalcolo delle fatture emesse ed a rimborsare all'istante l'importo complessivo di euro 132,33 (centotrentadue/33); calcolato dalla data del 24/11/2023, data di attivazione dell'utenza XXXXXXXXX, fino al mese di dicembre 2023 compreso, ma solo in un'ottica di favor utentis, poiché in tal mese, in udienza, e si è avuta conferma che il contratto di che trattasi, è ancora in essere.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/10/2023, è tenuta a corrispondere alla cliente, il rimborso complessivo di euro 132,33 (centotrentadue/33). Di rigettare l'ulteriore richiesta. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone