

## DELIBERAZIONE N.1 /2020

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM S.p.A. (GU14/309/2017).

Il 20 gennaio, alle ore 15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa delle Marche, in Piazza Cavour n. 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche). Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani, e il componente, Manuele Maffei.

Assistono il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia, Elisa Moroni, ed il Segretario del Corecom Marche, Angela Ruocco.

### IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 9582 del 29 novembre 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la TIM S.p.A., ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 3574 del 10 aprile 2018, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 10 maggio 2018 rinviata poi alla data del 4 giugno 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 4 giugno 2018, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

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

L'istante lamenta l'applicazione di condizioni economiche differenti rispetto a quelle pattuite con l'operatore e si duole inoltre dell'addebito dei corrispettivi di recesso a seguito di modifiche unilaterali del contratto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il 2 dicembre 2016, in relazione alla numerazione fissa 07165XXXX aderiva telefonicamente ad un'offerta commerciale denominata "promo crash" linea tutto fibra con esenzione di spese di attivazione per un costo di euro 25,00 (venticinque/00) mensili;
- b. per errore veniva emesso ordinativo di attivazione linea Valore + RTG cioè una linea ADSL non richiesta dall'utente;
- c. dopo reclamo telefonico il 6 dicembre 2016 l'operatore TIM S.p.A. emetteva ordinativo corretto di conversione della linea in Tutto Fibra che veniva espletato il 19 dicembre successivo;
- d. alla ricezione della prima fattura contestava gli addebiti superiori a quelli concordati;
- e. nonostante i reclami telefonici continuava a pagare le successive quattro fatture di ammontare diverso da quello concordato;
- f. nella fattura di luglio TIM S.p.A. comunicava aumenti a decorrere dalla fattura del settembre successivo con possibilità di recedere senza nessun tipo di penale, pertanto, visto che l'importo delle somme pagate non corrispondeva a quello dell'offerta decideva di inoltrare il recesso sia per la linea mobile che per quella fissa;
- g. la linea mobile veniva immediatamente disdetta mentre la linea fissa no ed, inoltre, nella fattura dell'ultimo bimestre venivano addebitati costi di disattivazione linea e penali per la cessazione anticipata della linea per un importo di euro 442,34 (quattrocentoquarantadue/34);
- h. decideva così di adire il Corecom Marche per richiedere il rimborso degli importi fatturati in più e per annullare l'ultima fattura contenente i costi di recesso ma l'udienza di conciliazione del 29 novembre 2017 si concludeva con un mancato accordo;
- i. proponeva allora istanza di definizione che all'udienza di discussione del 4 giugno 2018 si chiudeva anch'essa con un mancato accordo conciliativo.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- i. il rimborso degli importi indebitamente pagati per un ammontare di euro 376,00 (trecentosettantasei/00) come da prospetto allegato in fase istruttoria;
- ii. annullamento della fattura n. 8M0049XXXX del 15 novembre 2017 pari ad euro 442,34 (quattrocentoquarantadue/34) relativa al 6° bimestre 2017 (Agosto-Settembre) contenenti il recesso e i costi di cessazione anticipata della linea.

## 2. La posizione dell'operatore

La TIM S.p.A., con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, la TIM S.p.A. ha dedotto quanto segue:

1. l'utente non prova in alcun modo di aver sottoscritto un contratto con TIM S.p.A. a quei determinati canoni, non allegando né il profilo tariffario, né tanto meno il modulo firmato;
2. alla ricezione della prima fattura n. 8M0004XXXX l'utente contestava gli addebiti e TIM S.p.A. riscontrava il suddetto reclamo con missiva del 6 marzo 2017 segnalando: “... di aver provveduto ad attivare i servizi Bonus 10 e Promo Valore e di aver disposto a Suo favore l'accredito di 50,00 euro i.e. corrispondente ai costi fatturati e da Lei non dovuti, che troverà nella sezione “Altri addebiti/accrediti” del prossimo conto o, al massimo, di quello successivo”;
3. che la successiva fattura n. 8M0015XXXX emessa conteneva addebiti corretti e l'accredito in favore di parte istante;
4. che nonostante l'accoglimento del reclamo nei termini sopra esposti, l'utente inviava ulteriori rimostranze afferenti alle medesime problematiche già risolte dal gestore e che TIM S.p.A. riscontrava nuovamente con missiva del 4 maggio 2017, tanto è vero che nessun altro reclamo è pervenuto dopo la data del 27 aprile;
5. circa l'addebito dei costi di recesso anticipato per mancata accettazione del recesso l'utente non ha dato prova della documentazione scritta inviata a TIM S.p.A. circa la volontà di cessare la linea in esenzione costi e inoltre la linea oggetto del procedimento non risulta impattata da alcuna manovra di modifica unilaterale messa in atto dal gestore.

## 3. Motivazione della decisione

### A) Nel merito

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte devono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

Oggetto della contestazione dell'istante è l'applicazione di condizioni economiche differenti rispetto a quelle pattuite con l'operatore nonché l'addebito dei corrispettivi di recesso a seguito di modifiche unilaterali del contratto.

Con riferimento alla prima doglianza, occorre rilevare che, dalla documentazione prodotta da entrambe le parti (fatture, reclami e risposte ai reclami) alcuna responsabilità è ravvisabile in capo TIM S.p.A. poiché la rimostranza relativa all'addebito di canoni differenti rispetto a quelli pattuiti è stata gestita dall'operatore con l'emissione di un accredito pari ad euro 48,00 (quarantotto/00), inserito nella fattura n. 8M0015XXXX prodotta agli atti. Inoltre, come segnalato anche all'utente, in seguito al reclamo inoltrato, TIM S.p.A. ha provveduto a regolarizzare la posizione economica nelle fatture successivamente emesse. L'email del 5 dicembre 2016 prodotta dall'utente circa i dettagli dell'offerta “promo crash” non integra prova certa del profilo tariffario concordato tra le parti. Pertanto, la richiesta di rimborso sub i) dovrà essere rigettata.

Con riferimento alla seconda doglianza, dalla documentazione prodotta in atti dall'istante risulta, contrariamente a quanto sostenuto da TIM S.p.A., che il 27 luglio 2017 il Servizio Clienti Business del gestore inviava all'utente comunicazione di variazione delle condizioni del contratto e delle condizioni economiche. In tale comunicazione, in particolare, si informava l'utente che a partire dal 1° settembre 2017 sarebbero state introdotte alcune variazioni sul corrispettivo dei servizi attivi su ciascuna utenza, sul fatturato che anziché bimestralmente sarebbe stato ogni 8 settimane e calcolato su 28 giorni, sui costi della spedizione della fattura cartacea, che da euro 2,00 (due/00) sarebbe passato ad euro 3,90 (tre/90). Altri cambiamenti riguardavano il costo degli MMS e delle chiamate internazionali. Pertanto, le variazioni contrattuali ed economiche comunicate riguardavano sia i mobili che i fissi inerenti contratti per le Grandi Aziende senza alcuna indicazione della tipologia di offerta a cui applicarla e senza distinzione tra linee fisse con tecnologia Fibra oppure ADSL. Sempre la stessa comunicazione prevedeva, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il diritto di recesso dal Contratto, senza costi, dandone comunicazione scritta entro e non oltre il 31 agosto 2017 a TIM S.p.A. all'indirizzo postale indicato in fattura o via fax al numero gratuito 800.000.191. Sempre dalla documentazione prodotta dall'istante si rileva che lo stesso ha inviato il 30 agosto 2017, via fax al numero sopraindicato, sia il recesso per la linea mobile (334828XXXX) che il recesso per la linea fissa (07165XXXX). Pertanto, l'istante ha assolto all'onere probatorio che gli compete di allegare la documentazione scritta inviata a TIM S.p.A. circa la volontà di cessare la linea in esenzione costi a seguito di variazioni unilaterali messe in atto dal gestore. Recesso effettuato entro i termini indicati nella comunicazione. Ne consegue che la fattura n. 8M0049XXXX del 15 novembre 2017 pari ad euro 442,34 (quattrocentoquarantadue/34) relativa al 6° bimestre 2017 (Agosto-Settembre) contenente il recesso e i costi di cessazione anticipata della linea deve essere stornata come richiesto dalla parte istante con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile della XXXX.

#### B) Sulle spese del procedimento

Sussistono giustificati motivi per riconoscere, a norma dell'art. 19 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti, euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dalla XXXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Cesare Carnaroli;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

a definizione della controversia tra l'utente XXXX e l'operatore TIM S.p.A.:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 9582 del 29 novembre 2017 avanzata dalla XXXX contro TIM S.p.A. e per l'effetto stornare la fattura n. 8M0049XXXX del 15 novembre 2017 pari ad euro 442,34 (quattrocentoquarantadue/34) relativa al 6° bimestre 2017 (Agosto-Settembre) contenenti il recesso e i costi di cessazione anticipata della linea, disponendo la regolarizzare della posizione amministrativa contabile dell'istante;

2. di riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura;
3. di dare atto che il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
4. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche ([www.corecom.marche.it](http://www.corecom.marche.it)), nonché di trasmetterla all'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

La Società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Presidente e Consigliere relatore  
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario  
(Angela Ruocco)