



PROPOSTA DI DELIBERA N. 12 /2021

Oggetto: Definizione della controversia XXXX/ Telecom Italia XXX (GU14/271400/2020).

Il 10 giugno 2021, alle ore 11,30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale 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 e il Vicepresidente, Domenico Campogiani, .

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

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. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) 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. 0180476 del 25 aprile 2020, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per

la definizione della controversia in essere con la TIM Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento del 26 aprile 2020

VISTA la nota del 05 giugno 2020, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 16, comma 4, del Regolamento, la convocazione per l'udienza di discussione del 23 luglio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 23 luglio 2020, così come modificato in base alle richieste di parte istante e 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

- a) L' istante riferisce che dall' 01 aprile 2019 è stata attivata la linea TIM in qualità di nuovo cliente con l'offerta "TIM CONNECT XDS". Tale offerta a prezzi fissi mensili comprendeva:
 1. la connessione internet illimitata con accesso in fibra misto rame;
 2. chiamate illimitate da linea fissa verso tutti i fissi e mobili nazionali ad un prezzo di euro 29,00 (ventinove/00), scontato ad euro 19,00 (diciannove/00);
 3. servizio accessorio a "TIM VISION" al costo di euro 1,00 (uno/00);
 4. rata del modem ad euro 5,00 (cinque/00);
 5. quota di adesione a "TIM CONNECT" al prezzo di euro 10,00 (dieci/00);
 6. spese di produzione e di spedizione fatture ad euro 2,50 (due/50).Il tutto per un totale complessivo in fattura pari ad euro 37,50 (trentasette/50).
- b) Contrariamente alle previsioni del contratto, che prevedeva un costo fisso per chiamate illimitate da linea fissa verso tutti i fissi e mobili nazionali ricompreso nell'abbonamento mensile "TIM CONNECT XDSL", dall'allaccio della linea telefonica, arrivano a cadenza mensile fatture che riportano un conteggio del numero e tipologia di telefonate distinte in "Nazionali Tim Connect" ed in "Cellulari Tim Connect", con un calcolo che applicava un profilo tariffario sconosciuto e diverso rispetto all'accordo contrattuale;
- c) Ogni fattura è stata tempestivamente contestata con reclamo scritto inviato tramite Pec a TIM Italia SpA e contestualmente, come da accordi contrattuali e nei termini di scadenza, è stato effettuato il pagamento degli importi previsti dall'offerta "TIM CNNECT" a cui avevo aderito.
- d) Il 17 luglio 2019 TIM Italia SpA provvedeva illegittimamente ad una sospensione temporanea di tutti i servizi.
- e) A seguito di provvedimento temporaneo richiesto al Corecom Marche, l'operatore riattivava le linee il 30 settembre 2019, senza provvedere automaticamente agli indennizzi previsti dall'art. 3 Regolamento indennizzi.
- f) L'11 dicembre 2019, sempre tramite Pec, veniva inviato un altro reclamo afferente l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, contestando la fattura numero RM0374XXXX del 7 novembre 2019.
- g) Il 25 gennaio 2020, perveniva mail di riscontro al reclamo da parte dell'operatore ove si comunicava la fondatezza di quanto sostenuto nel suddetto reclamo e provvedeva ad emettere quattro note di credito per precedenti fatture, senza procedere al pagamento degli indennizzi previsti.
- h) In seguito però, contrariamente a quanto comunicato dalla stessa TIM, continuavano a pervenire fatture riportanti profili tariffari sconosciuto e diversi dalla tariffa concordata, fatture nuovamente contestate tramite Pec senza avere riscontri alcuni.
- i) In data 18 marzo 2020, a seguito dell'udienza di conciliazione, non si perveniva ad un accordo e, pertanto, l'istante decideva di deferire la controversia in sede di definizione.
- l) All'udienza di discussione del 23 luglio 2020, dopo lungo contraddittorio tra le parti, l'istante decideva di spedire l'istanza in decisione.

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

- 1) indennizzi per la sospensione dei servizi voce, internet e servizio accessorio TIM VISION, dal 17 luglio 2019 al 30 settembre 2019;
 - 2) indennizzo per l'applicazione del profilo tariffario non richiesto dall'1 aprile 2019 ad oggi;
 - 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - 4) indennizzo per tardiva risposta ai reclami sull'applicazione delle condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite;
 - 5) regolarizzazione contabile amministrativa e lo storno di eventuali importi insoluti
- Il tutto per un totale complessivo pari ad euro 4.800,00 (quattromilaottocento/00),

2. La posizione dell'operatore

TIM Italia XXX, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura (8 giugno 2020), ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, la TIM ha dedotto quanto segue:

- a) che il contratto "TIM CONNECT XDSL" è stato attivato l'11 marzo 2019 ad un costo di euro 30,00 (trenta/00) al mese più l'opzione voce al costo mensile di euro 5,00 (cinque/00);
- b) che la linea è stata sospesa per morosità dal 19 luglio 2019 e riattivata il 28 settembre 2019;
- c) che alla data dell'udienza di discussione risultava una morosità pari ad euro 232,37 (duecentotrentadue/37);
- d) che nessuna responsabilità poteva essere imputata a TIM in merito ai fatti contestati.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dall'istante possono trovare accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'istante della mancata applicazione delle condizioni economiche dell'offerta "TIM CONNECT XDSL" attivata sulla linea telefonica fissa 071/662XXXX intestata all'utente. In particolare, l'istante sostiene che l'opzione "VOICE", prevista nell'offerta attivata, permette di avere chiamate illimitate da linea fissa verso tutte le numerazioni nazionali fisse e i mobili al costo di euro 29,00 (ventinove/00), scontato in promozione ad euro 19,00 (diciannove/00), diversamente da quanto riportato nel dettaglio dei costi in fattura che ha addebitato maggiori importi. Orbene, sia dal contratto depositato in atti, sia dalle fatture allegate, sia dal reclamo dell'11 settembre 2019, che dal riscontro allo stesso da parte di TIM, il successivo 25 gennaio 2020, si evince la fondatezza del disservizio lamentato. Infatti sono stati addebitati all'utente per l'opzione "VOICE" non solo il costo in promozione di euro "19,00" per i nuovi clienti o per chi aderiva all'offerta tramite il sito, ma anche il costo delle telefonate distinte in "Nazionali TIM CONNECT" e "Cellulari TIM CONNECT". L'operatore stesso nel riscontrare il reclamo dell'11 settembre 2019, riconosce la fondatezza del disservizio ed emette nota di credito sui conti di Maggio, Giugno, Luglio e Novembre 2019. Successivamente, contrariamente a quanto comunicato dalla stessa TIM nella nota del 25 gennaio 2020, continuavano a pervenire fatture riportanti profili tariffari diversi dalla tariffa concordata, fatture nuovamente contestate tramite Pec, senza riscontro alcuno da parte l'operatore. Nel caso di specie è da rilevare che le condizioni del piano tariffario come rappresentate dall'utente nell'istanza di definizione, non sono mai state disconosciute dall'operatore, che anzi attraverso le note di credito emesse per i mesi di Maggio, Giugno, Luglio e Novembre 2019, ha riconosciuto implicitamente la loro validità.

Alla luce di quanto esposto deve ritenersi che la mancata applicazione del piano tariffario contrattualmente pattuito nonché l'addebito di importi superiori, per le telefonate distinte in "Nazionali TIM CONNECT" e in "Cellulari TIM CONNECT", sia imputabile all'operatore, con conseguente illegittimità degli importi fatturati in eccedenza. Ne consegue che la doglianza dell'istante, relativa alla mancata applicazione delle condizioni economiche dell'offerta "TIM CONNECT XDSL", deve trovare giusto ed equo ristoro mediante il ricalcolo da parte dell'operatore delle fatturate emesse dal mese di dicembre 2019 e mediante l'eventuale restituzione delle somme eccedenti. Con conseguente storno di eventuali insoluti dovuti all'applicazione di profili tariffari diversi e ripulitura della posizione amministrativa – contabile dell'utente. E' evidente e provato, inoltre, che tale disservizio ha generato un disagio all'istante poiché sono stati applicati dei profili tariffari non richiesti, con conseguente diritto per l'utente ad essere indennizzato ai sensi dell'articolo 9, comma 2, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. In particolare, nei casi di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari ad euro 2,50 (due/50), per ogni giorno di attivazione, che nel caso in esame corrisponde a 477 giorni (dal 1 aprile 2019 al 23 luglio 2020) per un importo complessivo di euro 1.192,50 (millecentonovantadue/50).

Inoltre, la mancata corrispondenza tra quanto contrattualmente dovuto e quanto fatturato ha determinato una condizione di "falsa morosità" dell'utente che ha causato addirittura la sospensione dei servizi "VOICE", "INTERNET" e "TIM VISION" dal 17 luglio 2019 al 30 settembre 2019. Trattasi di illegittima sospensione poiché causata da una non reale morosità. La sospensione dei tre servizi, infatti, è avvenuta in carenza dei presupposti necessari in violazione di quanto previsto dall'art. 5, comma 1 e 2 del Regolamento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS) che recita testualmente: *"l'operatore può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.....e non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione di una controversia...."*. Infatti, nel caso di specie, come risulta dalla documentazione agli atti, l'utente per tutte le fatture emesse fino a quella data ha inoltrato apposito reclamo via Pec, pagando le fatture entro i termini di scadenza per gli importi non oggetto di contestazione che in ogni caso, riguardavano il solo servizio di telefonia. Sempre dagli atti si ricava che la sospensione è avvenuta dal 17 luglio 2019 al 30 settembre 2019, con riattivazione effettuata solo a seguito di richiesta di provvedimento urgente al Corecom Marche (v., GU5/180445/2019).

Per quanto sopra esposto deve ritenersi fondata anche la richiesta sub 1) di indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi voce, internet e servizio accessorio TIM VISION, per 75 giorni (dal 17 luglio 2019 al 30 settembre 2019), da liquidarsi ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi, per un totale complessivo di euro 1312,50 (milletrecentododici/50). Vanno, inoltre, conseguentemente rimborsate da parte dell'operatore le fatture numero RM028XXXX del 6 agosto 2019, numero RM0303XXXX del 6 settembre 2019 e numero RM0352XXXX del 5 ottobre 2019, di euro 37,50 (trentasette/50) cadauna, in quanto relative al periodo di illegittima sospensione e, quindi, non dovute oltre agli interessi legali e regolarizzazione contabile ed amministrativa.

Circa gli indennizzi per la mancata risposta ai reclami richiesti ai punti sub) 3 e 4 si evidenzia che a norma dell'art. 12 del Regolamento indennizzi l'operatore, che non fornisce risposta al reclamo, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00). Lo stesso articolo chiarisce che l'indennizzo è computato in misura unitaria indipendentemente da numero di utente interessate dal reclamo anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo disservizio. Pertanto, l'istante ha diritto ad un indennizzo massimo di euro 300,00 (trecento/00) poiché i reclami inviati sull'applicazione delle condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite attengono sempre allo stesso disservizio.

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

LETTA la relazione del Responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX e TIM Italia XXX di accogliere parzialmente il GU14/271400/2020, del 25 aprile 2020, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) ricalcolare tutte le fatture emesse dalla data del 1° dicembre 2019, con restituzione di eventuali somme eccedenti le tariffe contrattualmente stabilite nonché eventuali storni di insoluti dovuti all'applicazione di profili tariffari diversi da quelli contrattualmente previsti oltre agli interessi legali e alla regolarizzazione contabile ed amministrativa;
 - b) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.192,50 (millecentonovantadue/50), quale indennizzo per profilo tariffario non richiesto, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - c) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro di euro 1.312,50 (milletrecentododici/50) per l'illegittima sospensione dei servizi dal 17 luglio 2019 al 30 settembre 2019, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - d) rimborsare le fatture numero RM028XXXX del 6 agosto 2019, numero RM0303XXXX del 6 settembre 2019 e numero RM0352XXXX del 5 ottobre 2019, di euro 37,50 (trentasette/50) cadauna, in quanto relative al periodo di illegittima sospensione dei servizi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di pagamento delle stesse con conseguente regolarizzazione contabile ed amministrativa;
 - e) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo;
 - f) spese di procedura compensate.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. 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. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria rosa Zampa)