



DELIBERAN 6/2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/79897/2019).

## IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 12 aprile 2022;

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 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, 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. 51648 del 6 febbraio 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 16 maggio 2019 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 27 giugno 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 27 giugno 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

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

L'istante lamenta addebiti in fattura non conformi a quanto sottoscritto con conseguente cessazione del contratto per giusta causa.

In particolare ha fatto presente quanto segue.

- a) Nel novembre 2017 la società utente ha sottoscritto un contratto fidandosi di un commerciale certificato Telecom;
- b) gli addebiti in fattura successivamente arrivati, non sono conformi a quanto sottoscritto;
- c) ha richiesto l'attivazione di 9 linee e non le attuali intestate ad euro 30,00 (trenta00) euro mensili;
- d) l'operatore ha lasciato una sola copia, in bianco, del contratto alla società istante;
- e) il contratto è stato chiesto più volte sia al commerciale che al gestore senza mai riceverlo.
- f) Il 29 giugno 2018 la società istante ha inoltrato pec di richiesta di cessazione per tutte queste linee non volute;

- g) il 24 luglio 2018 TIM comunica, a seguito di ulteriore richiesta della società istante del 6 luglio 2018, di non poter dar seguito alla cessazione dell'utenza 071-1301XXXX per mancanza della documentazione necessaria, ovvero, copia fronte/retro del documento d'identità valido del richiedente, invitando a presentare nuova richiesta allegando completa documentazione.
- h) il 2 agosto 2018 l'istante invia nuova comunicazione pec;
- i) alla data del 20 maggio 2019 ancora continuano ad arrivare fatture relative alle utenze con le numerazioni che seguono: 071-3XXXX, 0731-20XXXX, 071-91XXXX, 0731-20XXXX, 071-1301XXXX, 0731-1351XXXX
- j) dalla fattura pervenuta risulta l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, nonché una doppia fatturazione;
- k) la chiusura del contratto è stata richiesta a seguito della mancata accettazione della variazione unilaterale del contratto, pertanto, nessuna penale di recesso va applicata.

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

- 1) storno dell'insoluto totale.

## 2. La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto per l'infondatezza delle pretese.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue.

- 1. l'istante non assolve all'onere probatorio asserendo di aver cessato i contratti in essere con TIM a causa di addebiti non conformi a quanto contrattualmente previsto oltre ad una doppia fatturazione;
- 2. dall'analisi dei sistemi emerge, alla data del 16 aprile 2019, un insoluto pari ad euro 9.039,00 (novemilatrecentanove/00) con fatturazioni nei periodi sotto riportati

Nr. Telefonico	Attivazione	Cessazione
071-1301XXXX	22-01-2015	17-08-2018
0731-20XXXX	16-12-2015	06-07-2018
0731-20XXXX	16-12-2015	06-07-2018
071-290XXXX	16-12-2015	06-07-2018
071-89XXXX	16-12-2015	06-07-2018
0733-77XXXX	16-12-2015	06-07-2018
0731-1351XXXX	17-05-2016	12-02-2018
071-1301XXXX	17-05-2016	23-05-2018
071-1301XXXX	17-05-2016	23-05-2018
0733-1351XXXX	17-05-2016	14-02-2018

Nr. Telefonico	Attivazione	Cessazione
071-91XXXX	17-05-2016	06-07-2018
071-3XXXX	17-05-2016	06-07-2018
0731-20XXXX	05-12-2017	06-07-2018
071-91XXXX	05-12-2017	06-07-2018
071-3XXXX	05-12-2017	06-07-2018
071-286XXXX	05-12-2017	06-07-2018
071-745XXXX	05-12-2017	06-07-2018
071-281XXXX	05-12-2017	06-07-2018
0733-77XXXX	05-12-2017	06-07-2018
0731 - 20XXXX	05-12-2017	07-07-2018

- 3. diversamente da quanto sostenuto, gli importi addebitati in fattura pertanto risultano conformi ai contratti sottoscritti e depositati in atti non rilevandosi alcuna anomalia né doppie fatturazioni.

4. Alla luce di quanto sopra esposto, l'insoluto di euro 9.039,00 (novemilatrentanove/00), dovrà essere integralmente saldato.

### **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.

L'istante asserisce di aver cessato i contratti in essere con TIM a causa di addebiti non conformi a quanto contrattualmente previsto in relazione alle linee richieste e che in relazione alla variazione dell'offerta commerciale la sua richiesta di recesso è stata lavorata in ritardo generando fatturazioni non dovute. Chiede, pertanto, lo storno integrale dell'insoluto.

Nel merito, relativamente alla fattispecie in esame, occorre rilevare una lacunosa ricostruzione dei fatti da parte di entrambe le parti.

Infatti, della documentazione allegata nel presente procedimento nonché dalla documentazione depositata nella fase della conciliazione ed acquisita al presente procedimento, risulta che la società istante ha sottoscritto, in data 23 novembre 2017, numero 9 contratti per l'attivazione di un'offerta TIM Impresa Semplice denominata "Linea Valore + (RTG o ISDN) Bidirezionali", collegati alle seguenti sedi operative della società utente: Via XXX n. 13 – Ancona; Via XXX n. 10 – Ancona; Via XXX n. 25 – Ancona; Via XXX n. 71 – Chiaravalle; Via XXX n. 12 – Falconara Marittima; Via XXX n. 4 – Falconara Marittima; Via XXX n. 17/a – Jesi; Via XXXn. 38 – Jesi; XXX n. 133 – Civitanova Marche. Tali contratti, però, riportano la sede operativa in cui la numerazione è stata attivata ma non indicano le numerazioni attivate essendo collegati solo alla Partita IVA della società istante e al numero principale 071 – 89XXXX. Ai contratti depositati in atti, inoltre, non sono allegati i dettagli dei Profili Commerciali. A ciò si aggiunge che il riepilogo amministrativo-contabile fornito dal gestore non è comprovato da alcuna fattura allegata, mentre le fatture allegate dall'utente riportano solo il frontespizio e, quindi, sono carenti del dettaglio e riportano la fatturazione di un doppio numero per sette sedi su nove. Agli atti non si rinviene, poi, alcun reclamo scritto da parte istante sulle numerazioni aggiuntive attivate, né alcun reclamo sulle tariffe applicate seppur contestazioni in merito si deducono dal riscontro di TIM del 2 maggio 2018 a seguito di una segnalazione dell'utente del 14 aprile 2018. Non c'è l'evidenza di una variazione delle tariffe contrattuali comunicate direttamente all'utente, seppur dall'archivio del sito TIM Business si riscontra la variazione contrattuale *erga omnes* pubblicata il 14 giugno 2018, operativa dall'1 giugno 2018, con termine per recesso senza penali entro il 19 luglio 2018. Risultano, infine, prodotti agli atti due Pec dell'istante di disdetta di numero 23 linee fisse di cui 9 attivate, presuntivamente, con i contratti depositati nel presente procedimento. Tali Pec sono rispettivamente state inoltrate il 29 giugno 2018 e il 2 agosto 2018 ed entrambe sono complete di documento di identità del legale rappresentante e di visura camerale della società utente.

Dalla carente ricostruzione risulta, altresì, una discrepanza tra quanto affermato nella memoria difensiva di TIM e quanto depositato agli atti dallo stesso operatore.

In particolare, circa le linee attivate, TIM ricostruisce la posizione debitoria dell'utente citando venti numerazioni con date di attivazione e cessazione delle stesse che non corrispondono a quanto documentato con i contratti depositati i quali, come suddetto, riportano la sede operativa in cui la numerazione è stata attivata ma non indicano le numerazioni attivate essendo collegati solo alla Partita IVA della società istante e al numero principale 071 – 89XXXX. Poi, il riepilogo amministrativo – contabile depositato agli atti da TIM e dal quale scaturisce un insoluto di euro 9.039,00 (novemilatrentanove/00), non trova riscontro documentale perché nessuna fattura è stata depositata dal gestore e perché quelle depositate dall'utente sono prive del dettaglio e riportano la fatturazione di un doppio numero per sette sedi su nove. Evidente, pertanto, la mancanza di prova circa il numero delle linee attivate e circa la corretta fatturazione. In base al noto principio sull'onere della prova più volte richiamato da questa Autorità (cfr. Sentenza SS.UU. Della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533), con il quale è stato affermato che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore, spettava a TIM provare l'attivazione di tutte le numerazioni e la conseguente corretta fatturazione. Nel caso in esame, sembra evidente che TIM non ha assolto all'onere probatorio in merito alla corretta quantificazione dell'insoluto anche sotto altro profilo poiché il riepilogo amministrativo – contabile cita anche fatture emesse successivamente al decorso dei trenta giorni dal ricevimento del recesso da parte della società istante. Risulta, invece, chiara ed inequivocabile la manifestazione di volontà dell'utente, contenuta nella Pec del 29 giugno 2018, di recedere da tutti i contratti in essere con TIM e, quindi, di disattivare tutte le numerazioni in piedi con TIM anche quelle attivate presuntivamente senza il consenso dell'istante. Pec inviata regolarmente al gestore ed arrivata prima della data del 19 luglio 2018, cioè entro il termine per recedere dalle modifiche contrattuali senza penali. Manifestazione di volontà successivamente reiterata con la Pec del 2 agosto 2018. La società istante evidenziava a questa Autorità, con le repliche alla memoria difensiva di TIM, che alla data del 20 maggio 2019 ancora continuavano ad arrivare fatture relative alle utenze con le numerazioni che 071-3XXXX, 0731-20XXXX, 071-91XXXX, 0731-20XXXX, 071-1301XXXX, 0731-1351XXXX, nonostante la richiesta di disattivazione. Altrettanto inequivocabile è la richiesta di disattivazione per giusta causa a seguito di variazione dell'offerta economica. Ne consegue, diversamente da quanto sostenuto dal gestore, che l'istante ha provato di aver richiesto la cessazione di tutti i contratti in essere con TIM e la disattivazione di tutte le numerazioni e che tale volontà non è stata recepita dal gestore il quale ha illegittimamente continuato a fatturare. Alla luce di quanto argomentato si accoglie parzialmente la richiesta di storno dell'insoluto, riconoscendo lo storno delle fatture emesse da TIM a decorrere dal 28 luglio 2018 (cioè trenta giorni successivi all'inoltro della Pec di disattivazione) e quindi dalle fatture emesse dal 6 agosto 2018 fino alla data di chiusura del ciclo di fatturazione. Con conseguente annullamento delle somme corrispondenti ad euro 7.105,94 (settemila centocinque/94) o della maggior somma che dovesse risultare e successivo ricalcolo delle somme dovute senza il conteggio dei costi di recesso in quanto illegittimi per via del corretto esercizio della potestà di recesso per modifica unilaterale della tariffa commerciale.

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

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX. e TIM XXX , di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 51648 del 6 febbraio 2019 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante lo storno delle fatture risultanti insolute dal 6 agosto 2018 fino a chiusura del ciclo di fatturazione per disattivazione di tutte le utenze e ricalcolo degli importi dovuti senza costi di recesso, con conseguente ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti e ripulitura amministrativa contabile della posizione dell'utente;
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  
(Cinzia Grucci )