



DELIBERA N. 27 /2023

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ TIM XXX (GU14/451028/2021).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 25 settembre 2023;

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 concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

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 sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/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. 0342846 del 24 agosto 2021 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 13 ottobre 2021, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 25 novembre 2021, successivamente rinviata all’udienza di discussione del 3 febbraio 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 3 febbraio 2022;

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:

La posizione dell'istante

L'istante lamenta la diversa applicazione delle condizioni contrattuali rispetto a quelle proposte e pattuite sia per quanto riguarda le linee fisse che per quanto riguarda le linee mobili.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella integrazione documentale autorizzata nel corso della procedura ha fatto presente quanto segue.

- a) Il 3 dicembre 2015 l'istante, titolare di un'attività commerciale, decideva di far rientrare le due numerazioni fisse 0721 – 41XXXX e la numero 0721 - 41XXXX dall'operatore Fastweb all'operatore TIM;
- b) a tal fine sottoscriveva nella stessa data proposta di abbonamento denominata “TuttoFibra senza limiti (2 canali)” che consentiva chiamate illimitate verso fissi e mobili, una navigazione internet senza limiti al costo di euro 75,00 (settantacinque/00) + “Promo Valore” che dava diritto ad uno sconto di euro 15,00 (quindici/00) per sempre per un totale complessivo di euro 60,00 (sessanta/00);
- c) sempre il 3 dicembre 2015 il consulente della TIM, offriva la possibilità di aggiornare le condizioni economiche contrattuali delle 5 (cinque) numerazioni mobili che già erano attive con TIM (393 – 978XXXX, 393 – 992XXXX, 393 – 978XXXX , 340 – 503XXXX e la numero 328 – 456XXXX) migrando le suddette numerazioni ad altro operatore (Wind) e rientrando in TIM con condizioni promozionali;
- d) il consulente della TIM, Sig.ra XXX, si impegnava personalmente al passaggio delle numerazioni mobili all'operatore Wind e dal rientro delle stesse verso TIM;
- e) pertanto, alla luce della suddetta possibilità, l'istante decideva di aderire alla proposta di abbonamento denominata “TIM Professional Unlimited” che prevedeva chiamate illimitate verso tutti i fissi e i mobili nazionali ed internet illimitato, al costo di euro 39,00 (trentanove/00) + “Promo Crash MNP Wind” che dava diritto ad uno sconto di euro 10,00 (dieci/00) sulla tariffa mensile per sempre per un totale complessivo di euro 29,00 (ventinove/00) a cui si aggiungeva la “Promo LG G2 FLEX” per l'acquisto di 5 (cinque) cellulari, al costo di euro 699,00 (seicentonovantanove/00) più euro 1,00 (uno/00) al mese per 24 (ventiquattro) mesi oltre a numero 4 (quattro) Twin Card per navigare senza costi aggiuntivi;
- f) il 4 dicembre 2015 la consulente TIM inviava comunicazione mail allegando i contratti sottoscritti e confermando le condizioni economiche contrattuali applicate;
- g) il 23 dicembre 2015 la consulente TIM inviava via mail copia delle SIM di TIM abbinate ai 5 (cinque) numeri telefonici;

- h) da questo momento in avanti iniziarono i disservizi per problematiche connesse sia alla migrazione delle numerazioni tra un operatore e l'altro, sia per il mancato invio degli apparati LG 2 Flex, che per fatturazioni emesse da TIM non corrispondenti ai costi promessi e contenenti fatturazioni per numerazioni aggiuntive;
- i) in particolare, con mail di reclamo al Customer Service della Meta Servizi dell'8 e del 16 febbraio 2016, l'istante reclamava: 1) la mancata portabilità da Wind a Tim della numerazione mobile 393 – 992XXXX; 2) la mancata consegna di 3 (tre) cellulari LG 2 Flex; 3) l'addebito di penali di recesso nella fattura Wind; 4) la configurazione della posta mediante tecnologia Adsl anziché Fibra;
- j) con pec inviata a TIM il 16 maggio 2016 l'istante ribadiva il contenuto dei reclami inviati al Customer Care suddetto e reclamava importi di fatture non corrispondenti negli addebiti a quanto promesso e sottoscritto chiedendo la rivisitazione della posizione economica oltre alla soluzione di tutti i disservizi avuti, pec mai riscontrata dall'operatore TIM;
- k) il 30 settembre 2016 l'istante decide di cessare la linea fissa 0721 – 41XXXX a seguito dei disservizi patiti e per mancato utilizzo della stessa mediante fax, richiesta rinnovata sempre a mezzo fax a febbraio 2017 e sollecitata con mail del marzo, luglio e settembre 2017, poiché TIM non aveva dato corso alla disattivazione della linea e continuava ad emettere fatture con costi di recesso non dovuti;
- l) successivamente sempre a seguito dei plurimi disservizi avuti decide di migrare tutte le numerazioni mobili e due numerazioni fisse la numero 0721 – 41XXXX e la numero 0721 – 41XXXX all'operatore Vodafone nell'agosto 2017;
- 1. nonostante la suddetta migrazione, l'operatore TIM continua ad emettere fatture illegittime e non dovute pertanto l'istante con fax del 20 febbraio 2018 comunica nuovamente a TIM la cessazione per migrazione riferita a tutte le linee mobili attivate con l'operatore (Contratto numero 88801130XXXX) chiedendo lo storno di tutte le penali di recesso;
- m) relativamente alla numerazione 0721 – 45XXXX l'istante sostiene di non averla mai attivata e che tutte le fatture emesse sono illegittime e quindi non dovute. Riferisce inoltre che, continuando a ricevere fatture non dovute comunicava all'operatore, sempre con fax del 20 febbraio 2018, che la linea non era più attiva dall'agosto 2017

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

- 1) lo storno e/o azzeramento di tutte le linee fisse riferite sia alle linee fisse che alle linee mobili.

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.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) dall'analisi dei sistemi TIM emerge per le numerazioni fisse un insoluto pari ad euro 1.746,20 (millesettecentoquarantasei/20) come da prospetto riportato in memoria, per il lato mobile emerge un insoluto pari ad euro 2.447,23 (duemilaquattrocentoquarantasette/23) come da prospetto riportato in memoria;

- b) dalle verifiche effettuate, il cliente allega un reclamo inviato mediante pec già trattato in ambito 191 e non sono presenti ulteriori reclami e/o segnalazioni per le numerazioni fisse;
- c) per le numerazioni mobili il servizio clienti ha fornito i chiarimenti dovuti al cliente, facendo presente che la cessazione del vecchio contratto ha comportato l'addebito delle penali mentre la mancata assegnazione di due apparati sarebbero dovute al mancato pagamento delle fatture;
- d) la linea fissa 0721 – 41XXXX è stata riattivata in TIM il 22 gennaio 2016 e cessata per disdetta il 31 marzo 2017;
- e) la linea fissa 0721 – 41XXXX è stata riattivata in TIM in data (non specificata);
- f) la linea fissa 0721 – 45XXXX è stata attivata il 7 settembre 2016 ed è stata cessata il 9 gennaio 2018 per morosità;
- g) si allegano i contratti stipulati da cui si ricava la correttezza dell'operato di TIM e la conseguente infondatezza delle pretese avversarie.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti (di seguito Regolamento) ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

L'istante asserisce di aver cessato e migrato verso altro operatore le numerazioni fisse e mobili in essere con TIM a causa di addebiti non conformi a quanto contrattualmente previsto che ha generato fatturazioni non dovute. Chiede, pertanto, lo storno integrale dell'insoluto e la ripulitura della sua posizione amministrativo-contabile previo ritiro della pratica di recupero crediti.

Nel merito, relativamente alla fattispecie in esame, occorre rilevare una lacunosa e contrastante ricostruzione dei fatti da parte di entrambe le parti che ha imposto una integrazione istruttoria per acquisire la documentazione già agli atti della conciliazione oltre a note integrative circa la situazione amministrativo-contabile.

A seguito dell'integrazione istruttoria depositata dall'istante, a cui TIM non ha replicato con note autorizzate, risulta che la società istante ha fatto rientrare due numerazioni fisse 0721 – 41XXXX e 0721 - 41XXXX dall'operatore Fastweb all'operatore TIM sottoscrivendo una proposta di abbonamento denominata "TuttoFibra senza limiti (2 canali)", al costo di euro 75,00 (settantacinque/00) + "Promo Valore" che dava diritto ad uno sconto di euro 15,00 (quindici/00), per sempre, per un totale complessivo di euro 60,00 (sessanta/00). Risulta, altresì, che la società istante per 5 (cinque) numerazioni mobili già attive con TIM ha aderito ad una proposta di abbonamento denominata "TIM Professional Unlimited", che prevedeva un costo di euro 39,00 (trentanove/00) + "Promo Crash MNP Wind" cioè uno sconto di euro 10,00 (dieci/00) sulla tariffa mensile, per sempre, per un totale complessivo di euro 29,00 (ventinove/00). A tale offerta si aggiungeva la "Promo LG G2 FLEX" per l'acquisto di 5 (cinque) cellulari, al costo di euro 699,00 (seicentonovantanove/00) più euro 1,00 (uno/00) al mese per 24 (ventiquattro) mesi oltre a numero 4 (quattro) Twin Card per navigare senza costi aggiuntivi.

A fronte della documentazione contrattuale depositata da parte istante, l'operatore ha depositato una richiesta di migrazione per il rientro in TIM della numerazione fissa 0721-41XXXX e una richiesta di migrazione per il rientro in TIM delle numerazioni fisse 0721-41XXXX e 0721-41XXXX. Alle predette richieste di migrazione TIM non ha allegato i dettagli dei Profili Commerciali applicati.

Da tali allegazioni si desume una prima incongruenza poiché secondo l'istante le numerazioni fisse rientrate dall'operatore Fastweb all'operatore TIM sono due e cioè la 0721 – 41XXXX e la 0721 – 41XXXX, mentre secondo l'operatore TIM le numerazioni fisse rientrate in TIM sono tre e cioè la 0721-41XXXX, la 0721-41XXXX e la 0721-41XXXX. Nessuna delle due parti produce richiesta di migrazione o proposta di attivazione della linea fissa 0721-45XXXX. TIM nulla deposita in relazione al cambiamento dell'offerta per le numerazioni mobili mentre l'istante produce l'offerta delle condizioni economiche ed il profilo commerciale scelto. A ciò si aggiunga che il riepilogo amministrativo-contabile fornito dal gestore in memoria non è comprovato da alcuna fattura allegata, mentre le fatture allegate dall'utente riportano solo il frontespizio e, quindi, sono carenti del dettaglio salvo le fatture relative alla numerazione fissa 0721-45XXXX, dal 6° bimestre 2017 al 2° bimestre 2018, e salvo fattura numero 7X0401XXXX del 14.09.2017 contenute i costi di recesso delle numerazioni mobili. Agli atti si rinvencono, poi, diversi reclami scritti di parte istante inviati via mail all'Agente TIM e solo la pec del 16 maggio 2016 come reclamo ufficiale a TIM.

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

In particolare, TIM ricostruisce la posizione debitoria dell'utente comprendendo la numerazione fissa 0721-45XXXX non rinvenuta in nessuno dei contratti depositati agli atti. Lo stesso operatore riferisce che questa linea è stata attivata più tardi e cioè il 7 settembre 2016 ed è stata cessata il 9 gennaio 2018 per morosità. TIM nulla riferisce, inoltre, circa la successiva migrazione di tutte le numerazioni mobili e di due numerazioni fisse all'operatore Vodafone nell'agosto 2017.

Evidente, pertanto, la mancanza di prova circa il numero delle linee fisse attivate con TIM e circa gli addebiti fatturati e richiesti dall'operatore. 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 di cui eccedeva gli insoluti e la conseguente corretta fatturazione.

Risulta, invece, chiara ed inequivocabile la manifestazione di volontà dell'utente, contenuta nella pec del 16 maggio 2016, di contestare tutte le fatture emesse da TIM e con la quale l'istante ha reclamato sia le penali di recesso addebitate sia i canoni errati che il pagamento degli apparati non consegnati. Pec inviata regolarmente al gestore e a cui l'operatore non ha mai dato prova di riscontro.

Ne consegue, diversamente da quanto sostenuto dal gestore, che l'istante ha contestato l'errata applicazione delle offerte sottoscritte e che tale contestazione non è mai stata recepita dal gestore il quale ha illegittimamente continuato a fatturare. Fatture emesse oltre la data dell'agosto 2017, data in cui l'utente ha migrato le proprie numerazioni verso altro operatore a causa dei disservizi subiti e dei mancati riscontri. Alla luce di quanto argomentato si accoglie la richiesta di storno integrale dell'insoluto contenente i costi di recesso non dovuti, costi per apparati mai consegnati e canoni non corretti, insoluto riferito sia alle numerazioni fisse che alle numerazioni mobili, con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e ripulitura della posizione amministrativo-contabile della società istante.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'istante società XXX / TIM XXX di accogliere l'istanza prot. n. 0342846, del 24 agosto 2021 e, per l'effetto, l'operatore è tenuto a stornare l'intera posizione debitoria con ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spese con conseguente ripulitura della posizione amministrativo-contabile della società istante.
2. 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.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)