



DELIBERA N. 38 /2023

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/473551/2021).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 21 dicembre 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 del 10 novembre 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 17 dicembre 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 03 febbraio 2022, rinviata al 17 febbraio 2022 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 17 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 fatturazione a consumo del servizio voce rispetto a quanto previsto nell'offerta contrattuale a cui ha aderito.

In particolare nell'istanza introduttiva il rappresentante legale della società istante ha fatto presente quanto segue.

- a) nel mese di luglio 2019 attivava presso un centro TIM la numerazione telefonica 0734 – 25XXXX con un'offerta TIM sia per la navigazione internet sia per il servizio voce;
- b) che il servizio voce doveva essere gratuito, comprese nel canone e non a consumo;
- c) che nel mese di aprile 2021 mi veniva comunicato, tramite segnalazione, che dovevo pagare l'importo di euro 2.992,66 (duemilanovecentonovantadue/66);
- d) che la fattura in questione doveva ancora essere spedita e che la stessa conteneva l'addebito di chiamate a consumo non fatturate in precedenza, per l'importo di euro 2.220,79 (duemiladuecentoventi/79) correttamente addebitate a seguito di controlli effettuati dall'operatore;
- e) che per il disagio procurato l'operatore aveva predisposto una diminuzione dell'addebito pari ad euro 660,24 (seicentosessanta/24);
- f) che la stessa segnalazione conteneva l'invito ad attivare un'offerta opzione voce al fine di effettuare chiamate illimitate verso numeri fissi e cellulari nazionali al costo di euro 5,00 (cinque/00) mensili, per evitare addebiti in fattura di chiamate a consumo;
- g) che lo stesso importo poteva essere pagato in unica soluzione mediante bollettino postale o lottomatica oppure rateizzandolo tramite il servizio clienti 187;
- h) seguiva mio reclamo scritto in cui facevo presente che nel contratto a cui avevo originariamente aderito, le chiamate telefoniche erano comprese nel canone, che non era congruo e legittimo ricevere addebiti in un'unica fattura dopo due anni dall'adesione del contratto e dopo aver pagato nei tempi le precedenti fatture;
- i) con lo stesso reclamo chiedevo l'annullamento della fattura o in alternativa il pagamento dell'“opzione voce” dalla data del contratto;

- j) seguiva in data 15 giugno 2021 sollecito di pagamento della fattura in oggetto;
- k) che il 30 luglio 2021 l'operatore sospendeva la linea senza preavviso per motivi amministrativi;
- l) che le fatture sono state sempre pagate mensilmente e correttamente.

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

- 1) storno dell'insoluto;
- 2) immediata attivazione della linea;
- 3) indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa della numerazione 0734 – 25XXXX .

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) le doglianze avversarie non possono trovare accoglimento in quanto non sono provate;
- b) dall'analisi dei sistemi TIM emerge, infatti, che il 30 luglio 2019 l'istante attivava la linea tramite Web con offerta TIM Super FTTC, con l'abbinamento dell'opzione primaria Safe Web;
- c) nelle fatture domiciliate non è mai presente traffico che verrà fatturato a partire dal conto del mese di Marzo 2021 e che è stato oggetto, come previsto da procedura, da fermo CED e di storno parziale del 30% del traffico fatturato per euro 660,24 (seicentosessanta/24);
- d) la fattura numero RM0098XXXX contestata, dell'importo pari a 2.992,66 (duemilanovecentonovantadue/66), è stata richiesta in pagamento per la somma di euro 2.332,42 (duemilatrecentotrentadue/42) a seguito del parziale storno del traffico fatturato per l'importo di euro 660,24 (seicentosessanta/24);
- e) la fattura suddetta contiene chiamate a consumo non fatturate in precedenza e che sono state correttamente addebitate;
- f) il 21 aprile 2021, TIM forniva riscontro scritto alla segnalazione dell'utente fatta sulla sopra citata fattura, invitando l'istante ad attivare l'opzione voce per effettuare chiamate illimitate verso numeri fissi e cellulari nazionali al costo di euro 5,00 (cinque/00) mensili al fine di evitare ulteriori addebiti di chiamate a consumo;
- g) l'istante non provvedeva al pagamento della somma scontata e determinava la sospensione della linea per morosità il 28 luglio 2021;
- h) il 5 agosto 2021 veniva aperta istanza di conciliazione e l'11 agosto 2021 l'operatore riattivava la linea su segnalazione del delegato alla conciliazione;
- i) nel caso di specie non risulta attivata l'opzione VOCE ed è infatti stata inviata all'utente una welcome letter con la scelta dell'opzione primaria Safe Web Plus;
- j) l'istante non ha mai provato la richiesta di attivazione dell'opzione VOCE che a suo dire è stata fatta contestualmente all'attivazione della linea;
- k) il traffico mensile verso cellulari è superiore al limite massimo previsto dall'opzione VOCE (1.500 minuti/mese) e questo potrebbe far pensare che l'opzione VOCE non è stata attivata;

- l) la sospensione della linea è venuta regolarmente in quanto l'istante non ha mai pagato neanche le quote a suo carico;
- m) si precisa che alla data della costituzione in giudizio dell'operatore, persiste in capo all'istante un insoluto di euro 4.400,79 (quattromilaquattrocento/79) che andrà 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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante, vengono parzialmente accolte come di seguito indicato.

L'utente, contesta l'addebito del traffico telefonico riportato nella fattura numero RM0098XXXX del marzo 2021 pari ad euro 2.332,42 (duemilatrecentotrentadue/42), ritenendola illegittima in quanto all'attivazione della linea telefonica e dell'offerta contrattuale le chiamate erano ricomprese nel canone e che la fattura in questione, invece, conteneva chiamate a consumo non fatturate in precedenza. L'utente lamenta altresì che la fatturazione delle chiamate a consumo è avvenuta dopo quasi due anni dall'attivazione dell'offerta e mai nelle fatture pagate mese dopo mese. A supporto delle doglianze eccepite, deposita un reclamo inviato all'operatore, e sollecito di pagamento del 15 giugno 2021.

Viceversa l'operatore sostiene che al momento dell'attivazione della linea 0734 – 25XXXX, avvenuta tramite Web, sia stata opzionata l'offerta TIM Super FTTC con l'abbinamento dell'opzione Safe Web e che nessuna attivazione dell'opzione VOCE è mai stata effettuata dall'istante. A sostegno della propria tesi produce la welcome letter per l'acquisto di nr 1 TIM HUB TIM SUPER e la welcome letter per l'attivazione dell'opzione Safe Web Plus oltre che all'attivazione dell'offerta TIMVISION. Relativamente al ritardo della fatturazione, sostiene che, nel caso di specie, c'è stato un fermo CED e che a seguito di tale fermo ha proceduto allo storno parziale del 30% del traffico fatturato per l'importo di euro 660,24 (seicentossanta/24). Ritiene, inoltre, che la sospensione della linea in oggetto è legittima in quanto avvenuta per morosità non avendo l'istante mai pagato neanche le quote a suo carico.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, oramai consolidato (cfr. per tutte, Cass. Civ., Sezione Terza, 17 febbraio 2006, numero 947), in virtù del quale l'emissione della fattura non costituisce negozio di accertamento idonea a rendere certa e incontestabile, l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico.

Resta, dunque, rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fatturazione, nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. Sezione Terza, 28 maggio 2004, numero 10313). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito che nel caso di contestazione delle fatture l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (cfr. delibera Agcom numero 82/17/CIR).

Nel caso in esame, a fronte di reclami telefonici e di reclami scritti da parte dell'utente circa la contestazione della fattura numero RM0098XXXX del marzo 2021 pari ad euro 2.332,42 (duemilatrecentotrentadue/42), contenente l'addebito di costi per chiamata a consumo non fatturati in precedenza, TIM risponde che le somme sono risultate correttamente addebitate e che a fronte del disagio procurato, l'operatore ha comunque predisposto uno sconto senza dare alcuna spiegazione e prova della debenza degli importi fatturati

Inoltre né nella procedura di conciliazione, né in quella di definizione l'operatore ha depositato il contratto o l'offerta contrattuale a cui l'istante aveva aderito, né il dettaglio del traffico effettuato dall'istante sia relativamente alla fattura in contestazione sia relativamente alle fatture rimaste insolute. Pertanto, nel caso di specie, a fronte del disconoscimento degli addebiti da parte dell'istante, si deve rilevare che l'operatore non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico oggetto di contestazione e non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta fatturazione. In particolare il gestore avrebbe dovuto produrre la documentazione di dettaglio del traffico tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale della durata nonché del costo delle singole telefonate e del traffico maturato soprattutto in considerazione del fatto che tale addebito è stato effettuato a distanza di quasi due anni e non nelle singole fatture emesse. L'eccepito fermo CED non è provato e non è giustificato motivo per non depositare agli atti la documentazione relativa al dettaglio del traffico effettuata nel periodo antecedente. Infine il fatto di aver prodotto agli atti la welcome letter inerente l'attivazione delle opzioni "Safe Web Plus", "TIMVISION" e l'acquisto di nr 1 TIM HUB TIM SUPER non prova che l'utente abbia aderito ad un'offerta voce a consumo anziché illimitata. Inoltre, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, l'utente non ha mai richiesto l'attivazione dell'opzione voce ma ha sempre sostenuto che le chiamate telefoniche fossero ricomprese nell'offerta e fossero illimitate.

Pertanto, alla luce di quanto sopra rilevato, ed in accoglimento alla richiesta sub 1), si dispone la regolarizzazione contabile – amministrativa mediante lo storno di quanto addebitato a titolo di traffico voce a consumo stornando anche gli eventuali costi di recesso con conseguente ritiro dell'eventuale pratica di recupero credito a propria cura e spesa. La richiesta sub 2) risulta superata in quanto la linea era stata riattivata l'11 agosto 2021 su segnalazione del delegato alla definizione, mentre si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo per la sospensione della linea poiché la stessa sospensione è avvenuta regolarmente, stante che l'istante non ha pagato neanche la quota a suo carico della fattura numero RM0098XXXX del marzo 2021.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza del 10 novembre 2021 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante, mediante lo storno di quanto addebitato a titolo di traffico voce a consumo compresi gli eventuali costi di recesso con conseguente ritiro della pratica di recupero credito in esenzione costi.

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 Gucci)