



DELIBERA N. 17 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/104497/2019).

### IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 30 maggio 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. 0139565 del 29 marzo 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM SpA ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 1 luglio 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 22 luglio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 22 luglio 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 l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite con conseguente reclamo delle fatture emesse.

In particolare, sia nell'istanza introduttiva che nelle note di replica, ha fatto presente quanto segue.

- a) L'istante ha migrato la linea fissa e le linee mobili dall'operatore Wind all'operatore TIM con una promozione di complessivi euro 45,00 (quarantacinque/00), suddivisa in euro 10,00 (dieci/00) al mese per le SIM e in euro 35,00 (trentacinque/00) al mese per il telefono fisso, esclusi i terminali acquistati con rateizzazione in fattura;
- b) l'istante si è rivolto al Corecom per chiarire la posizione amministrativo – contabile del contratto n. 888011670XXXX e contestare la fattura numero 7X0229XXXX, di euro 238,55 (duecentotrentotto/55), perché completamente errata e chiederne lo storno;
- c) l'utente ha reclamato sempre tramite servizio clienti 191 le fatture che il gestore ha continuato ad emettere ritenute irregolari e non conformi con il contratto sottoscritto;

- d) successivamente, con ripetute pec (del 12 settembre 2018, del 20 dicembre 2018 e del 13 marzo 2019) ha richiesto la cessazione del contratto;
- e) con la pec del 13 marzo 2019, l'utente ha anche precisato che il router è stato rispedito;
- f) la cessazione del contratto numero 888011670XXXX, è stata chiesta per giusta causa poiché l'operatore non ha adempiuto agli obblighi contrattuali non avendo lo stesso dato alcuna risposta ai reclami inviati per le fatture contestate;
- g) l'operatore ha anche comunicato una variazione economica contrattuale che ha condotto l'utente già insoddisfatto, a cambiare il gestore telefonico, senza addebito delle penali di recesso che invece sono state fatturate;
- h) la società istante evidenzia, infine, che la sede del Centro Estetico si trova nel Comune di Tolentino, zona terremotata facente parte del cratere e che mai è stata applicata la delibera n. 252/16/CONS, inerente le "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica" per ottenere lo sconto al canone per 6 (sei) mesi.

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

- 1) storno della fattura numero 7X0229XXXX, di euro 238,55 (duecentotrentotto/55), nonché dell'insoluto non dovuto;
- 2) indennizzo per applicazioni di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate e pattuite.

### **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.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) l'assoluta genericità delle doglianze non assolvendo l'istante all'onere probatorio che le compete;
- b) nessuna responsabilità sarebbe comunque imputabile a TIM per i fatti oggetto di procedimento in quanto, l'importo addebitato corrisponde a quanto pattuito al momento della sottoscrizione del contratto, fatturando TIM i canoni concordati, ovvero euro 10,00 (dieci/00) al mese a SIM;
- c) dall'analisi del conto 6/2018, si evince che TIM addebita canoni pari ad euro 90,00 (novanta/00) a bimestre, con applicazione di uno sconto pari ad euro 30,00 (trenta/00) a bimestre. Ciò ha comportato addebiti effettivi per euro 60,00 (sessanta/00) a bimestre ovvero euro 10,00 (dieci/00) al mese per numero 3 SIM;
- d) alla luce di quanto esposto, essendo evidente l'assoluta assenza di responsabilità in capo a TIM, nulla potrà esserle eccepito;
- e) persiste un insoluto pari ad euro 1.365,56 (milletrecentosessantacinque/56 riferito al mobile e di euro 571,90 (cinquecentosettantuno/90) riferito alla rete fissa, per un totale complessivo pari ad euro 1.937,46 (millenovecentotrentasette/46).

### 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.

La fattispecie in esame risulta di difficile ricostruzione sia nei fatti che in diritto poiché non risultano allegati in Conciliaweb l'offerta economica collegata al contratto stipulato, le fatture emesse e dichiarate insolute dal gestore, tutte le pec inviate dall'istante per reclamare la non corretta fatturazione, nonché la citata variazione economica applicata da TIM.

Dall'istruttoria compiuta si evince solamente che il Centro XXX ha sottoscritto in data 18 giugno 2018, un contratto business con TIM relativamente alla linea fissa 0733-96XXXX e numero 3 SIM mobili (393-803XXXX, 371-315XXXX, 340-951XXXX). Non è allegata però alcuna offerta economica applicata. Si evince inoltre che in data 12 settembre 2018, l'istante ha inviato al gestore pec di reclamo della fattura numero 7X0229XXXX, di euro 238,55 (duecentotrentotto/55), contestandone gli importi fatturati perché completamente errati rispetto a quanto pattuito nell'offerta economica chiedendone, pertanto, lo storno. A tale reclamo non è seguito alcun riscontro da parte dell'operatore. Sulla base della ricostruzione economica fatta dall'istante l'utente avrebbe dovuto usufruire di una promozione di complessivi euro 45,00 (quarantacinque/00) al mese, suddivisa in euro 10,0 (dieci/00) per tutte le SIM mobili ed euro 35,00 (trentacinque/00) per il fisso, esclusi gli apparati. Secondo la ricostruzione economica fatta da TIM, invece, nella memoria difensiva depositata agli atti l'utente avrebbe usufruito di un'offerta che addebitasse canoni pari ad euro 90,00 (novanta/00) a bimestre, con applicazione di uno sconto pari ad euro 30,00 (trenta/00) a bimestre. Ciò avrebbe comportato addebiti effettivi per euro 60,00 (sessanta/00) a bimestre ovvero euro 10,00 (dieci/00) al mese per numero 3 (tre) SIM. Nulla si dice per la tariffa della linea fissa. La fattura contestata riporta l'applicazione della tariffa "TIM EUROPA 5GB", che per la linea numero 371-315XXXX ha addebitato la tariffa di euro 30,00 (trenta/00), con sconto di euro 10,00 (dieci/00), mentre per la linea numero 340-951XXXX e la linea numero 393-803XXXX ha applicato sempre la tariffa "TIM EUROPA 5GB", con la fatturazione di due importi per linea, uno di euro 10,00 (dieci/00), l'altro di euro 19,84 (diciannove/84) e con l'applicazione dello sconto di euro 9,84 (nove/84). Quindi per tutte e tre le linee mobile è stata applicata una tariffa mensile di euro 20,00 (venti/00) a SIM, anziché 10,00 (dieci/00) euro come dichiarato dall'operatore, oltre alla fatturazione di ricariche per importi di 19,87 e di 9,81. Inoltre, il contributo TIM Europa 5GB è stato fatturato da maggio 2018, quando il contratto è stato sottoscritto il 18 giugno 2018. Risulta, pertanto, evidente, che la fattura numero 7X0229XXXX di euro 238,55 (duecentotrentotto/55), emessa il 13 luglio 2018, cioè dopo un mese dalla stipula del contratto, è errata. Fattura che è stata correttamente contestata dall'istante entro la data di scadenza della stessa (pec del 12 settembre 2018), ma mai annullata o ricalcolata. Ne consegue che, sulla base degli elementi probatori acquisiti agli atti, la stessa fattura vada annullata e ricalcolata in base all'esatta tariffa dovuta e sottoscritta proprio perché emessa in violazione degli obblighi contrattuali.

Non risulta agli atti alcuna comunicazione da parte dell'operatore circa la variazione economica contrattuale eccepita dall'istante. Peraltro, come si evince dalla pec di reclamo del 13 marzo 2019, sembrerebbe che l'utente abbia, da subito, richiesto la cessazione del contratto numero 888011670XXXX in esenzione costi, per variazione economica imposta dall'operatore oltre che per applicazione di tariffa diversa da quella concordata. Sempre dalla pec in esame si evince che il router è stato riconsegnato a TIM (v. anche raccomandata del 25 .01.2019) e che all'epoca TIM continuava a fatturare importi inerenti una linea mobile non ancora cessata.

Sul punto TIM non ha preso posizione limitandosi ad affermare che gli importi addebitati corrispondono a quanto pattuito al momento della sottoscrizione del contratto, oltre ad indicare una situazione di insoluto pari ad euro 1.365,56 (milletrecentosessantacinque/56) per le linee mobili e di euro 571,90 (cinquecentosettantuno/90) riferito alla rete fissa, per un totale complessivo pari ad euro 1.937,46 (millenovecentotrentasette/46). Insoluto che viene ricostruito nella memoria difensiva con l'indicazione del numero delle fatture ed i relativi importi, senza però allegare le fatture medesime e i relativi dettagli. Oltre al fatto che nella ricostruzione fattuale compiuta da TIM alcuna menzione viene fatta alla tariffa applicata per la linea fissa. Quindi, la ricostruzione della posizione amministrativo – contabile effettuata dal gestore non risulta avvalorata da alcun elemento probatorio. A ciò si aggiunga anche che la fattura contestata numero 7X0229XXXX, riporta addebiti errati come sopra evidenziato. Anche la fattura numero 8M0006XXXX, del 6 febbraio 2019, per un importo di euro 371,68 (trecentosettantuno/68), contiene l'addebito di rate residue di router Wi-Fi precedentemente consegnato nonché i costi di recesso non dovuti per violazione degli obblighi contrattuali. Pertanto tale ultima fattura andrà annullata e ricalcolata solo sulla base degli apparati acquistati. Ne consegue, altresì, che tutte le fatture emesse successivamente alla fattura numero 8M0006XXXX, del 6 febbraio 2019, andranno stornate e ricalcolate solo per le rate residue degli apparati.

Ai sensi dell'art.20, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS, si ordina, inoltre, all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e nel caso di specie di cessare totalmente il contratto numero 888011670XXXX e le numerazioni ad esso collegate in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ripulitura amministrativo – contabile dell'utente.

Non si accoglie la richiesta di indennizzo per applicazioni di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate e pattuite, poiché agli atti non vi è prova del profilo commerciale che doveva essere applicato.

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 l'utente XXX e TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0139565, del 29 marzo 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:

- a) stornare la fattura numero 7X0229XXXX, del 13 luglio 2018, di euro 238,55 (duecentotrentotto/55), con conseguente ricalcolo della stessa sulla base dell'offerta economica originariamente sottoscritta dall'utente;
- b) stornare la fattura numero 8M0006XXXX, del 6 febbraio 2019, di euro 371,68 (trecentosettantuno/68), e tutte le fatture successivamente emesse con conseguente ricalcolo e addebito delle sole rate residue per gli apparati;

- c) cessare il contratto numero 888011670XXXX e le numerazioni ad esso collegate in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ripulitura amministrativo – 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 )