



DELIBERA N. 21 / 2023

Oggetto: Definizione della controversia Az. Agricola XXX / TIM XXX (GU14/475811/2021).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 31 luglio 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. 0451266 del 17 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 articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 3 febbraio 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 30 settembre 2021;

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 addebiti in fattura non conformi al contratto (mobile + fisso) sottoscritto nel 2015. In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) L'utente è intestatario dell'utenza fissa numero 071-80XXXX e dell'utenza mobile numero 333-140XXXX;
- b) il 14 maggio 2015, tramite procedura on line, procedeva alla stipula del contratto “Impresa Semplice” di TIM;
- c) l'attivazione della suddetta proposta contrattuale prevedeva un costo di euro 50,00 (cinquanta/00) al mese comprendenti telefonate illimitate verso tutti i numeri fissi e mobili oltre che internet illimitato con attivazione gratuita, Router wi – fi e installazione con tecnico inclusi;
- d) contemporaneamente aderiva allo sconto “Promo Valore” pari ad una decurtazione di euro 15,00 (quindici/00), al mese per sempre, per ottenere una SIM con traffico pari a 400 minuti e 400 SMS + 400 MB di internet, per un totale tra fisso e mobile di euro 35,00 (trentacinque/00) al mese;
- e) la SIM collegata al numero mobile 333-140XXXX facente capo al Codice Cliente numero 88801124XXXX doveva essere gratuita e, quindi, compresa nei 35,00 (trentacinque/00) euro al mese sopra descritto;
- f) quanto sopra dettagliato e previsto nel contratto depositato agli atti, è stato validato e confermato tramite una chiamata di check call da parte di TIM, migrando così l'utenza fissa numero 071-80XXXX e l'utenza mobile numero 333-140XXXX;
- g) al ricevimento della prima fattura numero 8M0041XXXX, del 6 agosto 2015, pari ad euro 165,93 (centosessantacinque/93), comprendeva che l'importo pattuito non veniva rispettato e apriva conseguentemente la prima di molteplici segnalazioni all'assistenza (segnalazione numero 1-777861XXXX);
- h) il Servizio Clienti invitava l'istante a pagare la fattura, affermando che con la successiva fatturazione sarebbero state stornate le competenze non dovute;
- i) alla ricezione della seconda fattura numero 8M0052XXXX, del 6 ottobre 2015, di euro 123,89 (centoventitré/89), la fatturazione continuava a non corrispondere a quanto sottoscritto e pertanto risultava erronea;

- j) il 26 ottobre 2015 veniva inviato un fax di contestazione e reclamo della fatturazione emessa sollecitato nuovamente, sempre a mezzo fax il 18 dicembre 2015;
- k) i fax inviati hanno la conferma di ricezione ma l'operatore non ha mai dato riscontro;
- l) l'istante in auto tutela pagava alcune fatture ed altre venivano pagate parzialmente e per questo motivo, l'operatore sospendeva amministrativamente le utenze fissa e mobile senza alcun preavviso, in maniera totalmente arbitraria ripristinandole con estrema difficoltà causando disagi gravissimi;
- m) il 3 maggio 2016 a mezzo Raccomandata A/R veniva inviato un ulteriore reclamo e sollecito;
- n) nel mese di gennaio 2017 l'istante, stanca della mancata trasparenza dell'operatore e del mancato supporto del Servizio Clienti migrava verso altro operatore.

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

- 1) lo storno di tutti gli importi insoluti fino a fine ciclo di fatturazione in quanto non dovuti;
- 2) indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e quindi per la mancata trasparenza contrattuale oltre che per l'illegittima sospensione amministrativa;
- 3) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00);
- 4) l'indennizzo di natura omnia a copertura dell'extra fatturazione addebitata e dei gravi disagi causati quantificati in euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00).

### **La posizione dell'operatore**

TIM con memoria depositata nei termini di legge, ha contestato sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) l'istante contesta gli importi addebitati in fattura durante il periodo di permanenza in TIM, tra il 2015 e il 2017, a distanza di oltre 5 anni;
- b) nessun reclamo è mai stato ricevuto dal 2017 ad oggi;
- c) gli importi addebitati in fattura, sia lato mobile sia lato fisso, sono conformi al profilo prescelto e nei sistemi TIM non sono presenti anomalie di fatturazione;
- d) i reclami ricevuti sono relativi al solo anno 2016 e sono stati tutti tempestivamente riscontrati;
- e) precisa inoltre, che la numerazione fissa 071-80XXXX è cessata per morosità il 20 ottobre 2016 previo invio di regolare sollecito di pagamento;

- f) il contratto mobile numero 88801124XXXX, invece, è cessato per morosità in data 15 giugno 2017, anch'esso previo invio di regolare sollecito di pagamento;
- g) a capo della posizione dell'istante persiste un insoluto di euro 468,31 (quattrocentosessantotto/31) per la linea fissa e di euro 297,66 (duecentonovantasette/66) per il mobile che dovrà essere interamente saldato, in base alla ricostruzione amministrativa riportata in memoria.

### **3. Motivazione della decisione**

Si osserva preliminarmente, che l'istante ha avanzato una richiesta di indennizzo per i disservizi ricevuti quantificati in euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) anche a parziale ristoro dei danni subiti.

A tal riguardo si rileva che, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere Agcom. Ne consegue che l'Autorità non ha il potere di accertare il risarcimento dei danni perché oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

Peraltro, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione la richiesta di risarcimento danni, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, evidenziando altresì, che il riconoscimento del maggior danno possa essere ottenuto innanzi all'Autorità giudiziaria competente. Ne consegue che ogni richiesta risarcitoria deve essere intesa come richiesta di indennizzi per i disservizi patiti, potendo l'utente agire in via giudiziaria per il maggior danno.

Ciò premesso, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento di procedura 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.

Nel caso in esame, come risulta dalla documentazione depositata dall'istante, lo stesso aderiva alla proposta contrattuale "Impresa Semplice" di TIM che prevedeva l'attivazione di una proposta contrattuale al costo di euro 50,00 (cinquanta/00) al mese comprendenti telefonate illimitate verso tutti i numeri fissi e mobili oltre che internet illimitato con attivazione gratuita, Router wi – fi e installazione con tecnico inclusi. Contemporaneamente aderiva allo sconto "Promo Valore" pari ad una decurtazione di euro 15,00 (quindici/00), al mese per sempre, per ottenere una SIM con traffico pari a 400 minuti e 400 SMS + 400 MB di internet, per una spesa totale tra fisso e mobile di euro 35,00 (trentacinque/00) al mese. La SIM collegata al numero mobile 333-140XXXX facente capo al Codice Cliente numero 88801124XXXX doveva essere gratuita e, quindi, compresa nei 35,00 (trentacinque/00) euro al mese.

Al ricevimento della prima fattura numero 8M0041XXXX, del 6 agosto 2015, pari ad euro 165,93 (centosessantacinque/93), l'istante comprendeva che l'importo pattuito non veniva rispettato e apriva conseguentemente la prima di molteplici segnalazioni all'assistenza. A seguito del ricevimento della seconda fattura numero 8M0052XXXX, del 6 ottobre 2015, di euro 123,89 (centoventitré/89), constatava che la fatturazione continuava a non corrispondere a quanto sottoscritto e, pertanto, risultava erronea. Seguivano così i reclami del 26 ottobre 2015 e del 18 dicembre 2015 inviati a mezzo fax.

TIM riscontrava il 12 gennaio 2016 il reclamo del 18 dicembre 2015 riconoscendo la mancata applicazione dello sconto "Promo Valore" e garantendo la restituzione del traffico mediante rimborso nelle fatture di successiva emissione. Sempre il 12 gennaio 2016 TIM, in riscontro al reclamo del 18 dicembre 2015 confermava l'attivazione dello sconto "Promo Valore" e confermava il rimborso sia del traffico che della "Promo Valore" per il periodo dal 10 luglio 2015 al 21 dicembre 2015, oltre ad uno storno parziale sulla fattura bimestre 6/2015 di euro 30,00 (trenta/00), riguardante la Promo non applicata. Il 17 marzo 2016, TIM inoltrava sollecito di pagamento per la linea fissa, relativo al bimestre 2/16, pari ad euro 136,44 (centotrentasei/44).

In data 8 aprile 2016 il Servizio Clienti Business di TIM, inviava riscontro ad una ulteriore segnalazione telefonica disponendo a favore dell'istante un accredito di euro 100,00 (cento/00) più IVA.

Nel mese successivo, continuando a pervenire fatture con importi errati nonostante gli accrediti e le rassicurazioni di TIM, l'istante inviava nuovo reclamo il 3 maggio 2016 a mezzo Raccomandata A/R, comunicando anche la sospensione dei pagamenti delle ultime due fatture avendo pagato importi più elevati rispetto a quanto dovuto. TIM il 5 maggio successivo comunicava nuovo sollecito di pagamento della fattura bimestre 2/16, di euro 136,44 (centotrentasei/44), per evitare la sospensione del servizio telefonico. Il 30 giugno 2016 TIM inviava comunicazione di risoluzione contrattuale relativa alla linea fissa 071-80XXXX, per mancato pagamento delle fatture relative al bimestre 2/16 e 3/16, rispettivamente di euro 100,00 (cento/00), anziché 136,44 (centotrentasei/44) perché parzialmente saldata e di euro 130,35 (centotrenta/35).

TIM, inoltre, riscontrava il reclamo del 3 maggio 2016 con comunicazione del 5 luglio 2016 confermando l'inserimento della detrazione di 15 euro al mese in data 5 luglio 2016 e disponendo a favore dell'istante un accredito di euro 63,00 (sessantatré/00) per il periodo di mancato usufrutto della promozione dal 19 febbraio 2016 al 23 giugno 2016. Seguivano in data 20 ottobre 2016 da parte di TIM la cessazione per morosità della linea fissa 071-80XXXX e in data 15 giugno 2017 la cessazione per morosità del contratto mobile numero 88801124XXXX.

L'istante, a fronte della continua mancata applicazione della "Promo Valore" e della non completa restituzione dei rimborsi dichiarati, in data 07 luglio 2021, inoltrava il formulario di conciliazione UG/440274/2021, che si concludeva con verbale di mancato accordo il 6 ottobre 2021 e in data 17 novembre 2021 inoltrava istanza di definizione che si chiudeva, anch'esso, con mancato accordo il 3 febbraio 2022.

Nonostante che la procedura di definizione fosse ancora pendente innanzi a questa Autorità, il 9 dicembre 2022, TIM notificava la cessione del credito alla Società Europa Factor XXX, cessione avvenuta ai sensi degli artt. 1260 e segg. cod. civ. per importi di fatture emesse sia per la numerazione fissa che per la numerazione mobile, importi, peraltro, non corrispondenti agli insoluti dichiarati in memoria dall'operatore.

Alla luce della suddetta ricostruzione dei fatti, il caso in esame verte sostanzialmente su una errata fatturazione e sul pagamento di importi eccedenti la somma mensile di euro 35,00 (trentacinque/00). In particolare la proposta contrattuale "Impresa Semplice" a cui l'istante aveva aderito on line, prevedeva l'attivazione di una proposta contrattuale al costo di euro 50,00 (cinquanta/00) al mese comprendenti telefonate illimitate verso tutti i numeri fissi e mobili oltre che internet illimitato con attivazione gratuita, Router wi – fi e installazione con tecnico inclusi. La suddetta tariffazione doveva essere decurtata di uno sconto pari ad euro 15,00 (quindici) al mese per sempre a seguito dell'adesione allo sconto "Promo Valore" per una spesa totale tra fisso e mobile di euro 35,00 (trentacinque/00) al mese. La SIM collegata al numero mobile 333-140XXXX facente capo al Codice Cliente numero 88801124XXXX doveva essere gratuita e, quindi, compresa nei 35,00 (trentacinque/00) euro al mese. In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale sul principio dell'onere della prova, in materia di adempimento di obbligazione (Cass. SS.UU n. 13533 del 30 Ottobre 2001, Cass 9 Febbraio 2004 n. 2387, Cass 20 Gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 c.c., ovvero da causa specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Sempre in via generale, si richiama ancora l'art. 2, comma 2, lettera c), del d.lgs. numero 206/2005 e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali dei consumatori quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo.

Nel caso di specie, a fronte della allegazione della circostanza dell'inadempimento dell'operatore TIM (applicazione delle condizioni contrattuali diverse da quella proposta e mancata applicazione della Promo Valore), nonché degli allegati reclami, l'operatore convenuto ha, in modo contraddittorio, da un lato riconosciuto di non aver inizialmente applicato la promozione "Promo Valore" ( si veda i riscontri ai reclami inviati dall'istante) e dall'altro ha sostenuto l'esistenza di un insoluto a carico dell'istante sia per la numerazione fissa che per la numerazione mobile senza depositare agli atti i documenti contabili. Insoluto che, nella ricostruzione dell'operatore, comprende illegittimamente sia per la numerazione fissa che per la numerazione mobile anche fatture emesse successivamente alla cessazione per morosità di entrambe le numerazioni. Deve inoltre evidenziarsi che a fronte della stampa dell'offerta, depositata dall'utente nel fascicolo documentale, l'operatore non ha dimostrato la conformità della fatturazione emessa rispetto all'offerta concordata *inter partes*, limitandosi semplicemente a riconoscere che lo sconto "Promo Valore" veniva applicato in ritardo il 5 luglio 2016 e cioè a distanza di oltre un anno dall'adesione contrattuale.

Dalla documentazione in atti, non si evince quindi che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati addebitati in fattura ma si evince solo una promessa di applicazione dello sconto "Promo Valore". Promessa reiterata nel tempo e applicata dopo quattordici mesi. E' da notare, infine, che il gestore non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall'istante. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell'utente, il gestore riconoscendo la mancata applicazione "Promo Valore" sostiene di aver emesso note di credito a compensazione degli importi pagati in più.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale il rapporto di fornitura incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente. In ragione della puntuale indicazione, da parte dell'istante, del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento della domanda sub 1) deve disporsi la regolarizzazione della posizione amministrativo - contabile dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla data di cessazione del contratto e comunque fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento), degli importi fatturati eccedenti la somma di euro 35,00 (trentacinque/00) mensili al netto delle note di credito già emesse oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, ossia decorrenti dal 17 novembre 2021.

Con riferimento alla domanda sub 2) di indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e per la mancata trasparenza contrattuale si ritiene che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento indennizzi. Inoltre, per consolidata prassi giurisprudenziale dei Corecom, si ritiene che in tali ipotesi, lo storno e/o il ricalcolo della fatturazione sia di per sé sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato.

Mentre la richiesta sub 2) di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa non può essere accolta poiché la sospensione amministrativa reclamata non risulta essere provata agli atti né con apposito reclamo né con altro strumento probatorio (ad es. richiesta di provvedimento temporaneo GU5). Infine, circa la richiesta sub 3) di indennizzo per mancanza risposta al reclamo deve ritenersi accoglibile con riferimento al primo fax inviato il 26 ottobre 2015 (più volte inoltrato nel tempo) nonché con riferimento al reclamo del 5 maggio 2016 riscontrato in ritardo rispetto ai 45 giorni dal suo ricevimento. L'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12 All. A delibera n. 347/18/CONS, poiché a fronte delle contestazioni telefoniche e scritte l'operatore ha applicato lo sconto "Promo Valore" a distanza di 14 mesi dall'attivazione del contratto con la permanenza dell'addebito in fattura di tariffazione errata. Tale comportamento messo in atto dall'operatore, rappresenta non solo un difetto di comunicazione tra le parti contrattuali ma una mancanza totale, di ascolto, di dialogo e di contraddittorio con il gestore che si è perpetrato per un lungo periodo di tempo e che, pertanto, va indennizzato.

## **DELIBERA**

1. a definizione della controversia tra l'istante Az. Agricola XXX / TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0451266 del 17 novembre 2021 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla data di cessazione del contratto e comunque fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento), degli importi fatturati eccedenti la somma di euro 35,00 (trentacinque/00) mensili al netto delle note di credito già emesse, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (17 novembre 2021).

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)