



DELIBERA N.28 /2023

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/454944/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 3 ottobre 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 dell’8 settembre 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 31 gennaio 2022, del 5 maggio 2022 con rinvio al 22 settembre 2022 autorizzando l’acquisizione di eventuali pagamenti delle fatture emesse da parte istante nonché l’acquisizione di eventuali reclami depositati in conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 22 settembre 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 in offerta.

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

- a) il 24 febbraio 2020 l’istante decideva di rientrare in TIM con le proprie numerazioni fisse dell’ufficio (2 apparati ed 1 cordless) e per il cellulare;
- b) l’incaricato della TIM proponeva una soluzione al costo fisso mensile di euro 82,50 (ottantadue/50);
- c) già dalla prima fattura l’operatore TIM addebitava costi diversi a quanto pattuiti contrattualmente come si evince dal contratto allegato in piattaforma Conciliaweb;
- d) in particolare, le fatture pervenute contenevano importi sempre superiori ad euro 420,00 (quattrocentoventi/00) bimestrale,
- e) le fatture sono state prontamente contestate e l’8 febbraio 2021 si avviava la pratica di denuncia presso l’Agcom con Modello D allegato agli atti del presente procedimento;
- f) dopo vari contatti presso il Servizio Clienti TIM mai riscontrati, il 27 settembre 2021 le numerazioni passavano ad altro operatore;
- g) nonostante i reclami e la migrazione verso altro operatore TIM continuava emettere fatture con addebiti errati;
- h) la fattura numero 423052180000XXXX, del 12 gennaio 2021, di euro 413,35 (quattrocentotredici/35), con scadenza 12 febbraio 2021, è stata saldata il 6 aprile 2021;
- i) con pec del 24 gennaio 2022 e del 15 febbraio 2022 si confermava la disdetta del contratto intestato all’istante sia per la linea Voip 071 – 211XXXX che per la linea 071 – 5XXXX chiedendo la cessazione anche del servizio TIM Comunica (NICI) linea 071 – 1301XXXX senza ripristino di fonia tradizionale della linea IP Centrex Voip 071 – 207XXXX e della linea 071-1301XXXX e di tutte le eventuali altre linee ad esse collegate

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

- 1) rimborso dell’eccedenza pagata nelle fatture dal mese di Dicembre 2020;
- 2) indennizzo per condizioni diverse da quanto pattuite.

La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza, in quanto nel precedente procedimento UG/340620/2020, concluso con verbale di accordo veniva espressamente indicato ed accettato dall'utente che "la fatturazione risulta essere regolare". L'utente, dunque, era ben consapevole del profilo prescelto e dei costi dello stesso e ben avrebbe potuto rivolgersi a TIM per valutare un'altra offerta più idonea alle proprie esigenze.

Ciò premesso, per scrupolo difensivo, l'operatore contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, nel merito, ha dedotto quanto segue:

- a) le doglianze avversarie sono destituite di qualsivoglia fondamento sia giuridico che fattuale e vanno integralmente rigettate poiché i costi addebitati in fattura sono conformi al contratto sottoscritto allegato alla presente procedura;
- b) nei sistemi TIM non sono presenti reclami né controparte produce alcunché;
- c) persiste un insoluto di euro 425,35 (quattrocentoventicinque/35) che andrà integralmente saldato.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore circa l'esistenza di un precedente accordo tra l'istante e l'operatore sulla questione oggetto del presente procedimento. L'operatore, infatti, giustifica l'inammissibilità sostenendo che l'utente nel procedimento UG/340620/2000, avendo espressamente accettato con il correlato verbale di accordo che "la fatturazione risulta essere regolare" ha accettato il profilo applicato e i costi da esso derivanti. Al riguardo si evidenzia che il verbale d'accordo conciliativo UG/340620/2020 del 27 novembre 2020 attiene sempre alla contestazione di applicazioni contrattuali diverse da quelle pattuite e ad addebiti in fattura diversi da quelli promessi. Con l'UG/340620/2020 l'istante ha chiesto la regolarizzazione della tariffa applicata in base all'offerta sottoscritta ed il rimborso delle somme pagate in eccedenza oltre agli indennizzi per i disagi pattuiti. Ne consegue che, il verbale citato da TIM che prevede, tra l'altro, lo storno dell'insoluto all'epoca maturato di euro 414,05 (quattrocentoquattordici/05), riferito alla fattura numero 423052080002XXXX, emessa il 21/09/2020, per il quinto bimestre 2020, contiene, in verità l'impegno di TIM a regolarizzare la posizione amministrativa – contabile dell'utente. Impegno che l'istante ha accettato ma che l'operatore TIM ha disatteso poiché successivamente al verbale di accordo ha continuato ad emettere fatture con addebiti maggiori e diversi da quanto previsto nell'offerta accettata. Legittimamente e motivatamente l'utente ha reclamato le successive fatture emesse e ha attivato una nuova procedura di conciliazione innanzi al Corecom Marche (UG/390814/2021) conclusa con mancato accordo che ha poi condotto alla instaurazione della presente controversia (GU14/454944/2021).

Tanto premesso, passando al merito della questione 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 elettroniche ed utenti (di seguito Regolamento) ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Nel merito, le doglianze di parte istante sono fondate e vanno accolte.

Diversamente da quanto sostenuto dall'operatore TIM, i costi addebitati nelle fatture successivamente emesse all'accordo conciliativo per l'anno 2021 non sono conformi all'offerta sottoscritta tra le parti e depositata agli atti da entrambe. Risulta infatti che, la configurazione dell'offerta TIM "Tutto Twin Office", siglata il 24 febbraio 2020, prevedeva una soluzione in PROMO, al costo fisso mensile di euro 82,50 (ottantadue/50), comprendente sia il canone che il costo degli apparati che l'abbonamento di connettività, il contributo di attivazione e la linea di appoggio solo dati. Diversamente la fattura numero 42305218000XXXX, del 12 gennaio 2021, relativa al primo bimestre 2021, pari ad euro 413,35 (quattrocentotredici/35), pagata il 6 aprile 2021, e la fattura numero 423052180001XXXX, emessa l'11 marzo 2021, relativa al secondo bimestre 2021, pari ad euro 425,35 (quattrocentoventicinque/35), rimasta insoluta, contengono addebiti per canoni e contributi di attivazione relativi ad offerte diverse da quelle sottoscritte. Il perpetrarsi dell'illegittima applicazione contrattuale è stata reclamata dall'istante mediante modello "D" inviato direttamente all'AGCOM l'8 Febbraio 2021 e contestualmente mediante nuova conciliazione dinnanzi al Corecom Marche cui, peraltro, non è seguita alcuna risposta o offerta conciliativa. Pertanto, nelle more dei giudizi, e più precisamente nel settembre 2021 l'utente ha trasferito le proprie numerazioni VOIP 071-211XXXX e 071-5XXXX verso altro operatore, chiedendo la disattivazione del contratto numero 09950100XXXX. Nonostante ciò rimanevano aperte le numerazione NICI collegata a 071-1301XXXX la LINEA IP CENTREX VOIP 071-207XXXX, la linea 071-1301XXXX e tutte le eventuali altre linee ad esse collegate che venivano disattivate dall'istante con nuova comunicazione del 24 gennaio 2022 e del 15 febbraio 2022, con conseguente relativa fatturazione.

Il costante orientamento espresso dall'Autorità in materia (cfr. per tutte Agcom delibera 20/08/CIR) è il seguente: "gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera numero 179/03/CSP e del codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale". Ancora, con delibera numero 143/10/CIR, l'Agcom ha affermato: "si ritiene che l'operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita, sia responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto di stipula della proposta contrattuale".

Di conseguenza, sorge un diritto allo storno delle somme contestate quando l'operatore non documenti, nel corso dell'istruttoria, la correttezza delle fatturazioni a far data dall'attivazione, non dimostrando di aver consegnato all'istante il documento recante le specifiche tecniche ed il piano tariffario, non garantendo la trasparenza delle condizioni economiche, elementi che non consentono all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico (Agcom, delibera numero 95/17/CONS e Agcom, delibera numero 50/17/CONS).

Uguualmente, vanno riconosciute le ragioni dell'istante qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a confutare gli assunti attorei: in applicazione dell'articolo 1218 c.c. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, l'utente ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sull'operatore l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree (Agcom, delibera numero 145/15/CIR e delibera numero 35/16/CIR).

Atteso che, come risulta dall'istruttoria condotta, l'utente ha dato prova di diligenza provvedendo a segnalare la relativa difformità mediante la prima conciliazione (UG/340620/2020), confermato dal verbale di accordo conciliativo in cui TIM si era impegnata in una regolarizzazione amministrativo contabile che peraltro non è seguita nelle fatture emesse successive all'accordo conciliativo sopra citato, nonché mediante l'invio ad AGCOM del modello D (Denuncia Agcom) in data 8 settembre 2021 oltre all'instaurazione di una nuova conciliazione, in applicazione dei principi sopra richiamati, non si ritiene che, nel caso in esame la documentazione prodotta da TIM possa provare la legittimità dei costi degli addebiti fatturati e la sua conformità all'offerta sottoscritta.

Quanto detto permette, pertanto, di contraddire quanto affermato da TIM nella propria memoria e cioè che detti costi fossero conformi all'offerta e che l'utente ha fatto acquiescenza agli stessi mediante il primo accordo conciliativo e conseguente riconoscimento della sua responsabilità e con diritto dell'istante allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuiti e addebitati dopo il verbale di accordo conciliativo del 27 novembre 2020 (UG/340620/2020) e ricalcolo degli importi dovuti in base all'offerta contrattuale sottoscritta dall'utente [costo fisso mensile di euro 82,50 (ottantadue/50)], fino alla data di migrazione delle utenze verso altro operatore (settembre 2021). Anche portando in compensazione le somme medio tempore pagate dall'istante [fattura numero 423052180000XXXX, del 12 gennaio 2021, di euro 413,35 (quattrocentotredici/35)] e restituendo somme eventualmente non dovute dallo stesso. Con storno anche di tutti gli importi fatturati per le linee NICI associate alle numerazioni VOIP del contratto con Codice Cliente numero 09950100XXXX sempre a decorrere dalla data di migrazione delle utenze verso altro operatore (settembre 2021) e ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spese nonché ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente.

Si ritiene di non accogliere la richiesta sub 2) circa la liquidazione di un indennizzo per condizioni diverse da quanto pattuite poiché fattispecie non prevista dal Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera numero 347/18/CONS) riconoscendo però a titolo equitativo, per le motivazioni sopra dette, un indennizzo di euro 100,00 (cento/00) per la mancata trasparenza contrattuale.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'istante XXX / TIM XXX di accogliere l'istanza prot. dell'8 settembre 2021 e, per l'effetto, l'operatore è tenuto a:

- stornare gli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuiti e addebitati dopo il verbale di accordo conciliativo del 27 novembre 2020 (UG/340620/2020), con ricalcolo degli importi dovuti in base all'offerta contrattuale sottoscritta dall'utente (costo fisso mensile di euro 82,50 (ottantadue/50), fino alla data di migrazione delle utenze verso altro operatore (settembre 2021), anche portando in compensazione le somme medio tempore pagate dall'istan-

te [fattura numero 423052180000XXXX, del 12 gennaio 2021, di euro 413,35 (quattrocentotredici/35)] e restituendo somme eventualmente non dovute dall'istante;

- stornare gli importi fatturati per le linee NICI associate alle numerazioni VOIP del contratto con codice cliente numero 09950100XXXX, sempre a decorrere dalla data di migrazione delle utenze verso altro operatore (settembre 2021);
- ritirare la pratica di recupero crediti a propria cura e spese con conseguente ripulitura della posizione amministrativo-contabile della posizione dell'utente;
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00), per la mancata trasparenza contrattuale.

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)