



DELIBERA N. 30 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/201077/2019).

#### IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 29 novembre 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 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. 480178 dell'8 novembre 2019 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 27 gennaio 2020, 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 27 febbraio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 27 febbraio 2020;

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 l'addebito in fattura delle rate del modem contrattualmente non previste e non dovute nonché l'attivazione di una nuova utenza fissa mai richiesta diventata utenza principale e del relativo costo di attivazione.

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

- a) Il 5 settembre 2018 ha aderito ad un contratto Business che prevedeva l'attivazione del servizio TuttoFibra ad euro 20,00 (venti/00) mensili con l'attivazione dell'opzione Fast+, Tutto S, Promo Mobile, Tutto Crasch;
- b) il suddetto contratto è stato firmato tramite Ipad senza riuscire a leggere le clausole ivi indicate tra le quali il pagamento rateale del router e l'attivazione di una nuova numerazione con relativo costo che non erano stati indicati al momento dell'adesione come da riepilogo dell'offerta economica depositata agli atti;
- c) nessuno, poi, ha comunicato che la nuova utenza fissa la 0732-61XXXX sarebbe diventata utenza principale rispetto all'utenza storica 0732-2XXXX per cui era stata chiesta la portabilità;
- d) il suddetto disservizio ha causato diversi problemi all'azienda, non avendo ricevuto le chiamate per lungo periodo dai clienti, tale da costringere la società ad effettuare in proprio un cambio di cablaggio sul modem per poter usufruire dell'utenza affari 0732-2XXXX come utenza principale;
- e) con mail del 20 dicembre 2018 ha contestato all'agente TIM l'addebito di euro 120,00 (centoventi/00) per l'attivazione della nuova numerazione mai richiesta, l'addebito di un canone diverso da quanto pattuito per il mese di novembre 2018 nonché l'addebito di euro 12,20 (dodici/20), per 24 mesi, relativo alla vendita rateale del Router che doveva essere gratuito;
- f) con pec del 6 febbraio 2019 ha reclamato nuovamente l'attivazione della nuova numerazione mai richiesta e la necessità di avere come utenza principale la numerazione 0732 – 2XXXX.

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

- 1) rimborso di euro 120,00 (centoventi/00) quale quota di attivazione del servizio TuttoFibra, addebito non comunicato al momento dell'adesione all'offerta;
- 2) rimborso delle rate del Router di euro 12,20 (dodici/20), mensili per 24 mesi, per un importo complessivo di euro 292,80 (duecentonovantadue/80) Iva inclusa, addebito anch'esso non comunicato al momento dell'adesione all'offerta;
- 3) indennizzo di euro 200,00 (duecento/00) per i disservizi avuti per l'attivazione come utenza principale della numerazione 0732-61XXXX andata a sostituire l'utenza storica 0732-2XXXX.

### **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) ha regolarmente e correttamente provveduto all'applicazione delle condizioni previste dal contratto "Tim Business" sottoscritto dall'utente il 5 settembre 2018 che prevedeva l'attivazione del servizio TuttoFibra, Opzione Fast+, Tutto S, Promo Mobile, Tutto Crasch al costo mensile di euro 20,00 (venti/00), oltre al contributo di attivazione e all'addebito mensile del Router;

- b) che il suddetto contratto è stato regolarmente sottoscritto dall'utente e che lo stesso non si è premurato di leggere attentamente le condizioni prima di sottoscriverlo;
- c) circa l'attivazione della numerazione aggiuntiva precisa che, con risposta al reclamo del 19 febbraio 2019, il gestore chiariva all'utente che il rientro in TIM di una numerazione nativa con altro gestore e/o attiva con tecnologia Voip-Fibra poteva essere effettuato con tecnologia Voip;
- d) aggiungeva, inoltre, che la suddetta procedura avrebbe comportato la necessità di attivare nuova numerazione sulla quale effettuare la portabilità della linea telefonica e la sua successiva fatturazione; in mancanza della suddetta procedura non sarebbe stato possibile effettuare il cambio gestore.

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

Preliminarmente 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.

Le domande sub 1) e sub 2) volte ad ottenere il rimborso della quota di attivazione del servizio TuttoFibra ed il rimborso delle rate del Router sono meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati. Nel caso in esame l'istante si duole dell'addebito nella fattura numero 8M0049XXXX, del 6 dicembre 2018, di euro 120,00 (centoventi/00), quale quota di adesione al servizio TuttoFibra e dell'addebito dell'importo di euro 12,20 (dodici/20) mensili, per 24 mesi, per l'acquisto del Modem COMBO 2, per un importo complessivo pari ad euro 292,80 (duecentonovantadue/80) Iva inclusa (vedi fattura numero 682018110700XXXX del 12 novembre 2018), addebiti entrambi non comunicati al momento dell'adesione all'offerta.

Rispetto a tali costi l'istante ha dedotto nel GU14 che l'agente, all'atto della sottoscrizione del contratto, allegava un riepilogo dell'offerta economica in cui veniva previsto un costo totale mensile di euro 20,00 (venti/00) per l'attivazione del servizio TuttoFibra, Opzione Fast+, Tutto S, Promo Mobile, Tutto Crasch senza il contributo di attivazione e senza l'addebito mensile del Router.

Il gestore ha, invece, sostenuto che il contratto sottoscritto dall'utente aveva un costo mensile di euro 20,00 (venti/00), oltre il contributo di attivazione e l'addebito mensile del Router.

Con riferimento alla contestazione qui in esame l'utente ha allegato il riepilogo dell'offerta economica, la mail del 20 dicembre 2018 scambiata con l'agente TIM, nonché la pec di reclamo del 6 febbraio 2019 inviata all'operatore, mentre il gestore ha allegato solo la proposta di abbonamento sottoscritta, senza fornire però prova in ordine al consenso univoco dell'istante in merito ai costi di attivazione del servizio TuttoFibra e in merito ai costi del modem in uso e del periodo temporale della sua rateizzazione. Leggendo, infatti, il Profilo Commerciale dell'offerta sottoscritta il 5 settembre 2018, nei dettagli tecnici non si esplicitano né i costi di attivazione dell'Offerta TuttoFibra né che il Router fosse a pagamento riportando la sola dicitura "TIM TUTTO +Router".

Ne consegue che in forza del consolidato 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), secondo il quale 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 che l'utente ha sottoscritto un contratto che prevedeva l'addebito per l'attivazione del servizio TuttoFibra nonché l'addebito mensile del Router.

A tal fine si evidenzia che l'offerta economica allegata agli atti dall'utente riporta, invece, solo il costo mensile di euro 20,00 (venti/00) senza alcun costo aggiuntivo e in particolare senza il contributo di attivazione e l'addebito mensile del Router. L'offerta economica depositata agli atti dall'utente risulta essere parte integrante del contratto, poiché scritta su foglio intestato "TIM Impresa Semplice", è diretta al Cliente "XXX" e riporta la sottoscrizione di entrambe le parti (agente TIM e legale rappresentante della società istante) nella stessa data dell'adesione al contratto. Pertanto TIM non ha assolto all'onere probatorio in merito alla corretta fatturazione degli addebiti in esame con conseguente obbligo da parte dell'operatore di regolarizzare la posizione amministrativa e contabile inerente le utenze telefoniche numero 0732-61XXXX e numero 0732-2XXXX mediante storno e/o rimborso di quanto addebitato a titolo di quota di adesione a TuttoFibra pari ad euro 120,00 (centoventi/00) e per il modem pari ad euro 292,80 (duecentonovantadue/80).

Dalla vicenda in esame si evince, inoltre, una mancata informativa completa, trasparente e leale dell'offerta commerciale proposta dall'agente che non solo ha determinato una scelta contrattuale ma ha anche determinato una portabilità su soluzione Voip non chiara. Solo a seguito della pec di reclamo del 6 febbraio 2019, infatti, l'utente veniva edotto da TIM, tramite la risposta del 19 febbraio successivo, che il rientro della numerazione storica 0732 – 2XXXX, nativa con altro gestore e attivata con tecnologia Voip – Fibra, poteva avvenire mediante attivazione di nuova numerazione sulla quale effettuare la portabilità della linea telefonica originaria.

Sul punto la giurisprudenza dei Corecom e dell'Agcom è unanime nel ritenere che deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale qualora, in base alle divergenti dichiarazioni delle parti, risulti evidente che l'utente non sia stato debitamente informato, in modo chiaro esatto e completo (anche ai sensi dell'articolo 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP), sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte commerciali proposte dall'operatore (v., per tutte, Corecom Emilia Romagna delibera n. 148/19, Corecom Calabria delibera n. 26/2019). E' necessario infatti tutelare il diritto di scelta dell'utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. Il libero mercato si basa sulla trasparenza delle condizioni contrattuali, il cliente, pertanto, deve essere nella condizione di poter valutare qual è la migliore soluzione per le sue esigenze.

La carenza dell'informativa circa gli elementi essenziali del contratto (i costi, l'attivazione di servizi e/o di numerazioni aggiuntive, le tempistiche di realizzazione, ecc.) legittima, quindi, la richiesta dell'istante ad un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale che viene liquidato in via equitativa in euro 200,00 (duecento/00), nonché la risoluzione del contratto senza costi di recesso che nel caso in esame dovranno essere stornati e/o rimborsati qualora, medio tempore, l'utente abbia migrato le numerazioni verso altro operatore.

## **DELIBERA**

1. definizione della controversia tra l'utente XXX e TIM XXX a:

- regolarizzare la posizione amministrativa e contabile inerente le utenze telefoniche numero 0732-61XXXX e numero 0732-2XXXX mediante storno e/o rimborso sia di quanto addebitato a titolo di quota di adesione a TuttoFibra pari ad euro 120,00 (centoventi/00), sia per il modem pari ad euro 292,80 (duecentonovantadue/80);
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 200,00 (duecento/00), quale indennizzo per mancata trasparenza contrattuale nonché il rimborso e/o storno degli eventuali costi di recesso sostenuti.

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)