



DELIBERA N. 6 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/507706/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 27 febbraio 2024;

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. 0084133 del 10 marzo 2022 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM Italia XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 22 aprile 2022, 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 9 giugno 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 9 giugno 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 l’attivazione di linee e di servizi accessori mai richieste contestandone la fatturazione.

In particolare nell’istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue.

- a) La società XXX è una società “satellite” del gruppo XXX, che gestisce negozi di intimo al centro Italia;
- b) la XXX, quale società capogruppo stipulava con il promotore TIM Sig. XXX un accordo per tutte le società del gruppo tra cui XXX
- c) in particolare, nel mese di dicembre 2018, il legale rappresentate veniva contattato dal promotore TIM Sig. XXX che proponeva un’offerta promozionale per passaggio da altro operatore (Fastweb XXX) relativamente alle linee telefoniche fisse 071-20XXXX, 0733 – 52XXXX, 0733 – 308XXXX, 0733 – 381XXXX, 0734 – 60XXXX – 071 – 979XXXX – 071 – 9XXXX, 071 – 73XXXX e 0736 - 33XXXX;
- d) l’operatore oltre alle predette linee e senza alcuna richiesta di parte istante, attivava le linee di servizi accessori numero 0734 – 44XXXX, 0731 – 71XXXX, 0731 – 29XXXX e la numero 071 – 460XXXX;
- e) il promotore inviava a XXX l’offerta TIM che prevedeva il canone di euro 40,00 (quaranta/00) oltre IVA per ogni linea fissa (euro 48,80 IVA inclusa) a bimestre;
- f) nel contratto TIM Business sottoscritto dalla società istante non veniva indicato il profilo tariffario dell’offerta scelta limitandosi il gestore ad indicare la denominazione della promozione: TIM Senza Limiti XDSL
- g) TIM XXX emetteva sin da subito fatture bimestrali di importi superiori rispetto a quelli pattuiti per cui la società istante inviava comunicazioni e diffide al Sig. XXX rappresentando le varie problematiche legate alle linee e alla fatturazione non conforme a quanto pattuita senza alcun esito, come si evince dalle varie mail allegate agli atti della procedura (3 aprile 2019, 30 aprile 2019, 24 giugno 2020 e 15 ottobre 2020);
- h) l’11 giugno 2020 dopo varie richieste formulate per una fatturazione corretta e mai risolta chiedeva la cessazione delle linee;

- i) con Fax del 15 dicembre 2021 sottoscritto sia dal rappresentante legale della società istante che dall'Avv. XXX dell'Unione Nazionale dei Consumatori segnalava quanto sopra descritto contestando e precisando, inoltre, quanto segue:
- l'addebito di costi non dovuti per il modem di cui alle fatture FT 682019012000XXXX, FT 682019020700XXXX, FT 682019020700XXXX, FT 682019050700XXXX, FT 682019050700XXXX, FT 682019080700XXXX tutte di euro 292,80 (duecentonovantadue/80) cadauna per complessivi euro 1.756,80 (millesettecentocinquantasei/80);
 - l'addebito di costi aggiuntivi non previsti per SIM dati per complessivi euro 3.113,13 (tremilacentotredici/13) di cui euro 2.693,69 (duemilaseicentonovantatré/69) pagati e pertanto da restituire e dei restanti euro 419,44 (quattrocentodiciannove/44) non versati di cui la società istante chiedeva lo storno;
 - che i costi per la linea fissa superiori a quanto pattuiti (euro 48,80 ivati a bimestre per ogni linea telefonica) di cui alle fatture emesse dal 9 gennaio 2019 al 9 settembre 2021 per complessivi euro 6.139,70 (seimilacentotrentanove/70);
 - chiedeva la restituzione della somma complessiva di euro 10.529,20 (diecimilacinquecentoventinove/20) per somme ulteriori rispetto a quelle pattuite e lo storno delle fatture insolute di euro 480,43 (quattrocentottanta/43) e/o nella diversa somma che dovesse risultare insoluta
- j) l'istante ha fornito la prova scritta degli accordi contrattuali presi con l'agente TIM mentre lo stesso operatore non ha fornito alcuna prova circa il piano tariffario pattuito con la società istante né tanto meno copia del contratto sottoscritto dall'istante;
- k) l'istante, rivoltosi direttamente al promotore TIM, in buona fede, riteneva assolto ogni onere di contestazione della fatture e di invio di formale reclamo;
- l) l'operatore TIM, rispondeva al reclamo presentato dalla società istante il 15 dicembre 2021 solo in data 28 aprile 2022, pertanto, con un ritardo di oltre otto mesi, risposta che non conteneva alcuna indicazione risolutiva ma solo l'affermazione della conformità dell'attivazione effettuata con la documentazione contrattuale firmata il 7 gennaio 2019;
- m) che la documentazione contrattuale inerente il contratto Multibusiness numero 88801183XXXX del 7 gennaio 2019 non è mai pervenuta alla società istante né alla capogruppo XXX nonostante le plurime richieste effettuate via mail al promotore TIM.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto quanto segue:

- 1) restituzione della somma complessiva di euro 10.529,20 (diecimilacinquecentoventinove/20) per somme ulteriori rispetto a quelle pattuite indebitamente versate, con note di credito delle relative fatture;
- 2) storno delle fatture insolute pari ad euro 480,43 (quattrocentottanta/43) e/o nella diversa somma che dovesse risultare insoluta con relative note di credito;

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) tutte le numerazioni intestate a XXX risultano ad oggi cessate;
- b) nei sistemi TIM non emergono anomalie di fatturazione;
- c) tutte le fatture sono state regolarmente saldate e non è presenta alcun insoluto;
- d) che le fatture devono necessariamente essere contestate entro numero 30 (trenta) giorni dall'emissione, diversamente devono intendersi come non contestate oltre che, nel caso di specie, le fatture sono state interamente saldate;
- e) nei sistemi TIM non sono presenti reclami né scritti né telefonici.

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.

Nel merito, si ritiene che le richieste formulate da parte istante possano essere parzialmente accolte, nei termini e per le motivazioni che seguono. In relazione alla richiesta sub 1), parte istante lamenta la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite che hanno generato fatture bimestrali di importi superiori, addebiti di costi non dovuti per il modem e addebito di costi aggiuntivi non previsti per SIM dati e addebiti per numero quattro linee per servizi accessori mai richieste. In particolare, afferma, che il promotore TIM inviava per iscritto a XXX (cioè alla società capogruppo), le condizioni contrattuali dell'offerta valide per tutte le società del gruppo, compresa la società XXX con un canone di euro 40,00 (quaranta/00) + IVA a bimestre ovvero euro 48,80 (quarantotto/80) IVA inclusa, per ogni linea fissa. Deduce, altresì, che il contratto TIM Business sottoscritto dalla società istante non riportava il profilo tariffario dell'offerta proposta, limitandosi a riportare solo il nome della promozione "TIM Senza Limiti XDSL" e che i contratti a cui le società "satellite" del gruppo XXX hanno aderito sono stati richiesti più volte all'agente ma mai inoltrati. A sostegno di quanto dedotto e lamentato la società istante ha prodotto in atti le numerose mail inoltrate al promotore TIM, le risposte dello stesso circa la lavorazione delle note di credito in uscita, nonché reclamo del 15 dicembre 2021 inviato a mezzo fax a TIM XXX. Nonostante le diverse contestazioni mosse all'agente TIM a decorrere dal 30 aprile 2019 (resoconto di tutte le problematiche linee fisse e cellulari), la situazione circa gli addebiti dei costi superiori a quelli pattuiti e l'attivazione di numerazioni riferite ai servizi accessori mai richiesti, non veniva risolta se non tramite rassicurazioni al corretto ripristino della fatturazione e all'emissione di note di credito di cui sopra. Applicando il generale principio dell'onera della prova dell'art. 2697 c.c. si deve ritenere che, nel caso in esame, l'istante con le plurime segnalazioni inoltrate al rappresentante TIM con l'invio del reclamo all'operatore del 15 dicembre 2021 e con la documentazione depositata circa gli accordi contrattuali intercorsi con il promotore TIM ha assolto all'onere di fornire la prova del diritto vantato.

Di contro, l'operatore TIM XXX si limita ad affermare la correttezza della fatturazione, senza fornire ulteriori spiegazioni né elementi probatori attestanti la regolarità degli importi contestati. In particolare lo stesso non ha fornito alcuna prova circa il piano tariffario pattuito, né tanto meno ha depositato in atti copia del contratto sottoscritto dalla società istante né infine ha contestato gli accordi tariffari dedotti da parte istante, accordi presi con il promotore TIM. In relazione alla *res controversa* la società TIM XXX in sede di udienza si è limitata a ribadire *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente. A fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell'utente il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili limitandosi ad affermare la conformità dell'attivazione alla documentazione contrattuale mai pervenuta alla società istante. Sostanzialmente l'operatore non ha dimostrato l'avvenuto esatto adempimento.

Si evidenzia, infine, che sia per la società capogruppo XXX che per le altre società satellite le istanze di definizione presentate avanti questa Autorità per i medesimi disservizi lamentati dalla società XXX sono state conciliativamente chiuse mediante accordo in udienza con rimborso di somme e storni degli insoluti.

Dal momento che, in caso di contestazione, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base delle diverse fatture (Cfr. tra le altre Cass. Civ. Sez. 3, 28 maggio 2004, numero 10313 e Delibera Agcom 110/18/CIR) sussiste una responsabilità del gestore in ordine alla arbitraria imputazione degli importi fatturati in difformità al piano tariffario sottoscritto tra le parti anche in considerazione del fatto che la predetta società, in spregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente non ha fornito prova di aver adeguatamente informato l'istante e di aver provveduto alla regolare contabilizzazione degli importi fatturati. Si ritiene, pertanto, di poter accogliere la richiesta di parte istante di ricalcolo e rimborso delle somme pagate in eccesso a diverso titolo a decorrere dal 30 aprile 2019 (data di prima contestazione scritta della fatturazione emessa), ricalcolo che dovrà essere effettuato dall'operatore sulla base della promozione e del piano tariffario concordato con l'agente TIM come sopra riportato. Ricalcolo che dovrà riguardare le sole linee fisse oggetto della presente controversia e non anche le somme inerenti l'addebito delle SIM dati e dei costi aggiuntivi ad esse applicate in quanto le linee mobili non sono state oggetto del presente procedimento.

Si ritiene invece superata la richiesta sub 2) poiché lo stesso gestore nella memoria di costituzione afferma l'inesistenza di insoluti.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'istante XXX e TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. Numero 0084133 del 10 marzo 2022, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile della società istante relativamente al contratto Multibusiness numero 88801183XXXX, mediante il ricalcolo ed il conseguente rimborso degli importi fatturati in difformità al piano tariffario concordato con il promotore TIM e originariamente sottoscritto, a far data dal 30 aprile 2019, relativamente alle sole linee fisse, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

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)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3

del D.lgs. n. 39/1993)