

**DELIBERA N. 24-2021**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/214587/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Il Corecom Piemonte del 14/05/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*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, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 05/12/2019 acquisita con protocollo n. 0526718 del 05/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: " Nel Gennaio 2018 stipulavamo un contratto sulle linee telefoniche XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e sulla linea dati XXX corrispondente al codice cliente XXX. Fin dalle prime fatture del mese di marzo 2018, contestavamo tramite pec gli importi errati di fatturazione e non ricevevamo riscontro. Provvedevamo ad effettuare diversi solleciti tramite pec in data 24/09/18, 08/11/2018, 01/01/2019, 06/03/2019, 25/04/2019, 14/05/2019 senza nessun tipo di riscontro."

XXX ha conseguentemente richiesto: " 1) storno contabile delle fatture emesse con emissione di note di credito parziali calcolate sul reale importo del contratto a noi sottoposto da vostro commerciale non corrispondente ai valori riportati nelle fatture ricevute; 2) storno totale di tutti gli interessi legali e moratori addebitati e conferma scritta di mancata segnalazione alla nuova banca dati di telefonia dei cattivi pagatori. Si richiede ulteriormente quanto segue: 3) mantenimento numero linee telefoniche; 4) rispetto delle condizioni contrattuali che prevedevano 90,00 euro/mese complessive per fonia e dati; 5) rimborso per differenza tra il maggior pagamento effettuato delle prime fatture del marzo 2018 e quanto concordato; 6) Eventuali addebiti di 100,00 euro/giorno per linea in caso di distacco delle linee telefoniche e dati per mancato pagamento. 7) INOLTRE DURANTE UDIENZA DEL 5 NOVEMBRE 2019, HO CHIESTO PERCHÉ MAI NESSUNO A FRONTE DEI RECLAMI PRIMA AL NUMERO VERDE TIM E POI PER " NUMEROSE PEC", DOVE CHIEDEVO DI RIVEDERE IL CONTRATTO A CONDIZIONI ECONOMICHE PIÙ CONSONE ALLA NOSTRA REALTÀ' AZIENDALE, SIAMO UNA MICROIMPRESA CON 3 POSTAZIONI DI LAVORO, NON VENIVAMO MAI CONTATTATI, ANZI OGNI VOLTA CHE CHIAMAVO NUMERO VERDE TIM, MI CHIAMAVANO INVECE NUMERI A ME SCONOSCIUTI CHE SAPEVANO DELLE MIE LAMENTELE E MI PROPONEVANO DI MIGRARE AD ALTRO GESTORE... INOLTRE DOPO DUE ULTERIORI PEC RISPETTIVAMENTE DEL SETTEMBRE E NOVEMBRE 2019, CI VENIVANO SOSPESSE LE LINEE TELEFONICHE E DATI PER 5 GIORNI, NONOSTANTE NOSTRA DIFFIDA. PER QUESTO ULTERIORE COMPORTAMENTO SCORRETTO CHIEDO ULTERIORI 500,00 EURO DI DANNI PER IL DISAGIO ARRECATOCI. TIM LAMENTA DI VOLER ESSERE PAGATA DI TUTTO L'IMPORTO FINORA FATTURATOCI, MA QUESTO NON È' SOSTENIBILE ED ACCETTABILE PERCHÉ SE GIÀ A MARZO DEL 2018 AVESSERO PROVVEDUTO A RIVEDERE IL CONTRATTO, OGGI NON CI TROVEREMMO IN QUESTA SITUAZIONE. PERTANTO RIBADISCO CHE

ATTENDO STORNO DI TUTTE LE FATTURE ED IL RICONOSCIMENTO DEI DANNI SUBITI."

Con successiva replica rispetto a quanto affermato da TIM S.p.A. (si veda memoria difensiva sotto riportata), l'istante ha ulteriormente espresso: "Leggo quanto riportato nella memoria dell'avv. \*\*\* e mi permetto di fare le seguenti osservazioni: 1) il contratto sarà stato sottoscritto pure il 27/09/2017, peccato che l'attivazione si è attivata solo nel dicembre 2017, con errore da parte Tim ad assegnarci numeri telefonici che appartenevamo ad altro cliente (...omissis...) che era migrato da Tim ad altro gestore. Nel gennaio 2018 ci veniva assegnata nuova numerazione; 2) nell'allegato viene riportato il cognome sbagliato '\*\*\*' anziché '\*\*\*'; 3) l'allegato con il dettaglio dei costi è privo di firma; 4) il commerciale mi aveva fornito importi totalmente differenti ; 5) XXX è una micro-azienda di 2 persone e l'importo di circa 1000/1100 euro al bimestre è spropositato rispetto alla nostra attività commerciale; 6) inoltre visto che fin dalla prima fattura (marzo 2018), via PEC (maggio 2018) abbiamo chiesto il riposizionamento del contratto sia chiamando i vostri numeri preposti sia attraverso la stessa pec. Purtroppo mai nessun commerciale di TIM nonostante ci venisse detto che saremmo stati contattati, ci ha chiamato. Perché se lo avesse fatto avremmo potuto proseguire con una migrazione in un contratto più consono alla nostra modesta attività lavorativa. 7) quindi come ribadito sia nelle varie mail sia nella precedente udienza di mediazione, peraltro terminata con un mancato accordo, chiedo nuovamente lo storno di tutte le fatture emesse da TIM e/o lettera liberatoria che nulla è dovuto a nessun titolo per il contratto in oggetto e il riconoscimento di 3.500,00 euro".

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore negli scritti difensivi ha esposto: "La società istante si duole dell'applicazione di costi differenti rispetto a quelli pattuiti in sede di sottoscrizione del contratto. Chiede lo storno della differenza tra quanto addebitato e i costi pattuiti con l'agente, il rimborso di quanto pagato in eccesso nonché il riconoscimento di € 3.500,00. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Occorre, al fine di dimostrare l'inconfutabile assenza di responsabilità in capo all'odierno operatore, ricostruire correttamente la vicenda in oggetto. La società istante ha sottoscritto in data 27.09.2017 (doc. n. 1) – e non nel gennaio 2018, come temerariamente affermato ex adverso – un contratto per l'attivazione di un impianto complesso, composto da una componente fonia e una dati, aderendo all'offerta denominata "NICI", con n. 5 linee Voip associate. Come si evince chiaramente dalla lettura della documentazione contrattuale, i costi di tale offerta erano ben esplicitati nonché – ovviamente – conosciuti a controparte. Segnatamente, i costi pattuiti ammontavano ad € 333,50/mese per i primi 36 mesi e successivamente € 309.50/mese. La correttezza dell'operato di TIM è altresì comprovata dal verbale di sopralluogo, correttamente sottoscritto dall'istante (doc. n. 2). Nonostante ciò, l'istante non ha mai provveduto a saldare alcuna fattura, accumulando, alla data odierna, un insoluto pari ad € 10.351,80. Ritiene la scrivente difesa d'uopo evidenziare

come controparte non abbia mai lamentato malfunzionamenti nell'erogazione dei servizi. Inoltre, Tim ha puntualmente riscontrato le segnalazioni inviate dalla società istante, vedasi le missive del 18.01.2019 e del 15.10.2019, mediante le quali l'operatore ha ribadito la correttezza degli addebiti: ... omissis ... (allega n. 2 note). Ciò precisato è di tutta evidenza l'assenza di responsabilità di Tim nella vicenda presentata dinanzi al Corecom, nonché l'infondatezza dell'istanza avanzata dall'istante. In conclusione si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 10.351,80 (doc. n. 3) che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie. Si producono: 1) copia fotostatica del contratto sottoscritto; 2) copia fotostatica del verbale di sopralluogo sottoscritto; 3) copia fotostatica dell'estratto debitorio."

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile, ad eccezione della domanda posta sub 7) relativa al riconoscimento dei danni subiti in quanto, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato alla possibilità di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere eventuali indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fatta comunque salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno; si precisa però che, nel rispetto di quanto sopra ed esclusa ogni pronuncia risarcitoria, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa la parte di richiesta motivata da un'intervenuta sospensione dei servizi viene interpretata quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo, in relazione agli inadempimenti che venissero accertati e di cui si dirà in seguito.

In relazione al merito, le richieste formulate dalla parte istante, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

Si ritiene innanzitutto, ricostruendo la vicenda sulla base delle descrizioni e degli elementi forniti, che la domanda posta sub 3) di "mantenimento numero linee telefoniche" possa ritenersi superata, stante la migrazione presso altro operatore, intervenuta successivamente alla presentazione del formulario GU14 del 05.12.2019, di "tutte le linee fonia e dati derivanti dal contratto precedente con Tim", come dichiarato dall'istante stessa in data 01.04.2020.

Sulle successive richieste sub 1), 2), 4) e 5), tutte riconducibili alla difformità della fatturazione rispetto a quanto concordato in sede di stipula contrattuale con l'agente, si rileva che l'istante lamenta l'illegittimità dell'addebito fatturato dal gestore (che è risultato essere pari ad € 333,50/mese per i primi 36 mesi di contratto), eccedente quindi rispetto a quanto stabilito in sede di adesione contrattuale (€ 90,00 / mese complessivi per fonia e dati) in relazione alle utenze oggetto della controversia.

Tale doglianza si ritiene possa essere meritevole di accoglimento per i motivi che seguono.

Il costante orientamento espresso dall'Autorità in materia (si veda, a mero titolo di esempio, 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 dell’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 n. 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 la delibera n. 143/10/CIR l’Agcom ha affermato: “Si ritiene che l’operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing), 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 n. 95/17/CONS e Agcom, delibera n. 50/17/CONS).

Ugualmente, vanno riconosciute le ragioni dell’istante qualora l’operatore non fornisca alcuna prova atta a confutare gli assunti attorei: in applicazione dell’articolo 1218 cod. civ. 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, dell. nn. 145/15/CIR, 35/16/CIR, 123/16/CIR).

Atteso che, per come risulta dall’istruttoria condotta, l’utente ha dato prova di diligenza provvedendo a segnalare la rilevata difformità mediante numerose pec (circostanza non confutata dall’operatore), in applicazione dei principi sopra richiamati non si ritiene che, nel caso in esame, la documentazione contrattuale prodotta da Tim possa provare che i costi applicati (e contestati) dell’offerta sottoscritta fossero conosciuti dall’utente nel modo esposto sulla pagina denominata “Riepilogo economico”, in quanto tale pagina non risulta sottoscritta né quantomeno siglata dall’istante, a differenza di altre pagine del documento contrattuale stesso; né può ritenersi inconfutabile che le sottoscrizioni presenti ed apposte anche ad accettazione di parti varie del contratto e dei relativi allegati abbiano avallato altresì i contenuti economici del modulo sopraccitato.

Quanto sopra permette pertanto di contraddire quanto affermato da Tim nella propria memoria e, cioè, che detti costi fossero ben esplicitati ma, soprattutto, che “fossero conosciuti a controparte”; non si ritiene peraltro atto a supportare quest’ultima

circostanza il verbale di sopralluogo, richiamato dal gestore a conferma della correttezza del proprio operato.

Conseguentemente, non avendo Tim provato l'assenza di difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, deve essere riconosciuta la sua responsabilità, con conseguente diritto dell'istante al rimborso in caso di avvenuto pagamento e/o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto precontrattualmente pattuito (si rammenta, € 90,00 / mese complessivi per fonia e dati), a partire dalla data di sottoscrizione del 27.09.2017, con conseguente regolarizzazione contabile / amministrativa della posizione dell'istante relativamente alle somme oggetto di storno.

Non può invece accogliersi la richiesta sub 6) di indennizzo per sospensione delle linee telefoniche e dati richiesta per generici n. 5 giorni, stante l'indeterminatezza della richiesta stessa che risulta infatti priva di elementi precisi e dettagliati dai quali inferire con certezza le date nelle quali il servizio non è stato fruito nonché l'indicazione delle effettive linee interessate.

Non possono infine essere trattati, perché non ammissibili in quanto non sottoposti al tentativo obbligatorio di conciliazione, i nuovi fatti introdotti dall'istante tramite mere comunicazioni integrative per l'udienza del 02.04.2020 ed inserite nel fascicolo documentale in data 01.04.2020, aventi ad oggetto un prosieguo fatturativo successivo alla migrazione intervenuta nel dicembre 2019 nonché il mancato perfezionamento del passaggio presso altro operatore del n. XXX causa morosità.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX., per i motivi sopra indicati, la società Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- relativamente alle linee telefoniche XXX, XXXXXX, XXX, XXX nonché alla linea dati XXX corrispondenti ai codici cliente nn. XXX e XXX (indicati dall'istante) e n. XXX (indicato da Tim), procedere allo storno e/o al rimborso in caso di avvenuto pagamento, degli importi fatturati in eccedenza rispetto alla somma di € 90,00 / mese complessivi per fonia e dati, a partire dalla data del 27.09.2017 di stipula contrattuale, con conseguente regolarizzazione contabile / amministrativa della posizione dell'istante relativamente alle somme oggetto di storno.

Rigetta la domanda sub 6) per quanto esposto in motivazione.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 14 maggio 2021

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis