

DELIBERA N. 56 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/436116/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 18/12/2023;

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*” e s.m.i.;

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 e dalla delibera 390/21/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 deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 23/06/2021 acquisita con protocollo n. 0278662 del 23/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario del numero telefonico XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: L'operatore ha emesso fatture per servizio ADSL quando in realtà veniva già fatturata la FIBRA. L'attivazione di Adsl non sarebbe mai stata né richiesta né firmata utilizzando appunto già la fibra.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. Lo storno integrale di tutte le fatture 6 bim 2020, 1 bim 2021, 2 bim 2021 per complessivi € 3.074,92, peraltro emesse anche a seguito di disdetta e recanti costi di recesso non documentati; ii. Il rimborso della stessa quota ADSL già erroneamente pagata sulle precedenti fatture per complessivi € 946.86; 3) iii. La chiusura di tutti i contratti e servizi ad essi collegati in esenzione spese

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «Parte istante lamenta doppia fatturazione ADSL e fibra e chiede lo storno delle fatture emesse per l'adsl - che Tim avrebbe dovuto cessare ma che, invece, ha cessato in ritardo - quando in realtà utilizzava già il servizio fibra. Le doglianze avversarie risultano infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate per il seguente ordine di rilievi. L'istante aveva servizio NICI TIM Comunica su sede corso Svizzera Torino, ma anche linea TUTTOFIBRA. Il contratto NICI risulta sottoscritto in data 09/07/2019 (doc.1). Ecco la consistenza del cliente: XXX FIBRA PROFESSIONAL *ATTIVA DA 12/08/2019* XXX NICI TIM COMUNICA *ATT 21/08/2019 MIG 21/01/2021* XXX NICI LINEA FITTIZIA SDOPPIAMENTO *ATT 21/01/2021* XXX VIRTUAL PBX *ATT 24/07/2019* XXX VOIP *MIG OLO 21/01/2021* XXX VOIP *MIG OLO 21/01/2021* XXXVOIP *MIG OLO 21/01/2021* 0112482202 VOIP *MIG OLO 21/01/2021* XXX TUTTOFIBRA *ATTIVA DA 21/03/2016* XXXICT *ATTIVO* Ora, premesso che controparte non ha mai contestato le fatture TIM Comunica o FTTCAB, né ha mai richiesto la cessazione di FTCCAB, tant'è che ha sempre regolarmente saldato i conti, nel gennaio 2021 si rileva migrazione delle VOIP e conseguente cessazione in data 21/1/2021 della linea TIM COMUNICA n. XXX. È stata creata linea fittizia di fatturazione canone manutenzione ma sul conto 2/21 (doc.2) della linea TIM COMUNICA (XXX) sono visibili rate residue contributo di attivazione e rate residue prodotti, importi tutti DOVUTI. La linea TUTTOFIBRA non è migrata ma ancora

attiva con TIM. Nell'istanza la XXX contesta le fatture FIBRA PROFESSIONAL 6/20 e 1/21 che in realtà sono dovute posto che, come detto sopra, la migrazione delle VOIP è avvenuta solo a gennaio 2021. La cessazione della NICI è stata richiesta al 191 a febbraio 2021 ma senza specificare la destinazione delle VOIP, in questo caso migrate, quindi, la cessazione è avvenuta senza ripristino. Di ciò l'istante è stato debitamente informato con comunicazioni del 12 e 18.2.2021 (doc.3). Le doglianze sono quindi infondate e l'insoluto ad oggi maturato e pari ad euro 4.321,32 (doc.4) parimenti dovuto, sia perché le fatture emesse e non pagate contengono rate residue dei prodotti, oltre a canoni di periodi antecedenti la migrazione delle VOIP, sia perché la linea TUTTOFIBRA è ancora attiva con TIM e non è migrata». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Parte istante ha ulteriormente replicato alle difese del gestore insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Nel merito.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni", va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale formalizzata nel mese di gennaio 2021, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

In concreto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dalle utenze di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione.

La società TIM in memoria ha asseritamente riportato quanto segue: “É stata creata linea fittizia di fatturazione canone manutenzione ma sul conto 2/21 (doc.2) della linea TIM COMUNICA (XXX) sono visibili rate residue contributo di attivazione e rate residue prodotti, importi tutti DOVUTI”, senza specificare nel dettaglio cosa volesse significare “la linea fittizia di fatturazione”.

Peraltro, detta società in memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile “Estratto conto – Lista fatture” che riporta il numero di ogni singola fattura e la relativa data di emissione con riferimento a ulteriori distinte numerazioni, non oggetto del presente contenzioso, senza però dettagliare le singole voci di addebito.

Sul punto va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine alle condizioni economiche applicate in sede di contabilizzazione e di successiva fatturazione è emersa non solum nel corso della presente istruttoria, sed etiam in fase di gestione della richiesta di cessazione inoltrata dalla società istante a mezzo PEC del 29 gennaio 2021 con seguente dicitura: “Io sottoscritto XXX legale rappresentate della ditta XXX con P.I. XXX chiedo cessazione con effetto immediato dei seguenti servizi -Internet Xdsl Professional BMG 256K associata al numero XXX -monitoraggio router associata al numero XXX -nuvola it data space easy associata al numero XXX -opzione fast100 associata al numero XXX -tim safe web associata al numero XXX -virtual fax associata al numero XXX -Tim comunica associata al numero XXX -tim safe web associata al codice cliente XXX -tutto fibra associata al codice cliente XXX”.

Difatti con nota del 12 febbraio 2021 di riscontro alla richiesta di cessazione la società TIM S.p.A. si è limitata a comunicare laconicamente “Gentile Cliente, in riferimento alla segnalazione in oggetto, la informiamo che al momento non potrà essere evasa in quanto la richiesta non risulta conforme a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Le ricordiamo che, trattandosi di cessazione di un servizio TIM COMUNICA, è necessario specificare il tipo di cessazione richiesta come riportato dalle condizioni del servizio stesso”.

Pertanto, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio dei consumi prodotta dalla società TIM S.p.A. a decorrere dal mese di gennaio 2021, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente alla predetta data che possa giustificare la fatturazione degli importi imputati a qualsiasi titolo.

Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di rimborso degli importi fatturati a titolo di Internet Xdsl Professional BMG 256K associata al numero XXX e di storno degli importi insoluti anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

di accogliere l'istanza della Società XXX nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso degli importi fatturati a titolo di Internet Xdsl Professional BMG 256K associata al numero XXX e lo storno degli importi allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

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, 18/12/2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli