

DELIBERA N. 5 - 2023

**XXX. - XXX- / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/371018/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 25/01/2023;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

;

VISTA l'istanza di XXX. - XXX- del 28/12/2020 acquisita con protocollo n. 0548646 del 28/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXX. - XXX, titolare di contratti business, nell'atto introduttivo, contesta all'operatore TIM SpA (Kena mobile) quanto segue: "Alla ricezione delle fatture Tim contratto XXX relative al 4° bim. 2020, con data emissione 15.06.20, rileviamo importi elevati per traffico internazionale da Italia verso zona 3 per Euro 11.905,00 + iva relativi al numero XXX. Non avendo ricevuto nessun avviso preventivo di tale esagerato importo chiamiamo il XXX l'operatrice ci comunica che sono dovuti avendolo effettuato. Il 22.07.20 inviamo mail a Tim per chiedere almeno una dilazione di pagamento. Alla ricezione della fattura 5° bimestre 2020, rileviamo nuovamente un elevato importo per chiamate internazionali zona 3 per Euro 5.945,00 + iva. Considerato gli importi elevati anche in questo caso chiediamo al Gestore una dilazione di pagamento. Ci accorgiamo che anche nel 3° bim. 2020 fattura emessa il 15.04.20 vi era un addebito di Euro 3.040,00 + iva sempre per le medesime chiamate internazionali. Inoltre verificando su un altro nostro contratto XXX rileviamo anche qui addebiti per chiamate internazionali zona 2 e 3 elevati pari a Euro 297,40 + iva per il 3° bim. 20 ed Euro 438,60 + iva per il 5° bim. 20. Ora ci siamo avvalsi di una società di consulenza in telecomunicazioni e abbiamo scoperto che esistono opzioni per le chiamate internazionali dall'Italia verso il mondo che costano poche decine di euro mese e ci avrebbero fatto risparmiare questi addebiti assurdi di oltre 21.000,00 euro più iva! Tali elevati addebiti erano presenti anche sulla fattura di ottobre per le chiamate internazionali. Il 17 ottobre abbiamo chiesto noi a Tim di attivare le opzioni dedicate alle chiamate internazionali, con soli 30 euro mese ben 2.000 minuti verso il mondo. " Alle memorie dell'operatore , così replicava: "La memoria di TIM inizia con la dichiarazione che risulteremmo morosi, a tal proposito alleghiamo come prova documentale la schermata di quanto presente sul sito TIM riguardo alla situazione contabile presa il 26.01.21" Nessuna fattura da pagare" A seguire TIM afferma che avremmo chiesto il dettaglio del traffico in chiaro, tale citazione si riferisce ad una

richiesta del traffico effettuata il 21.01.2020 e che non ha nulla a che vedere con la posizione oggi contestata, infatti la richiesta documentale è avvenuta nel primo trimestre dell'anno 2020. Noi stiamo contestando addebiti dal 3° bimestre 2020. Continuando a citare tale situazione e fatti non oggetto di questa contestazione, il gestore afferma che avremmo cessato delle sim numero XXX, XXX, XXX, XXX e XXX il 25.06.2020, tali numeri non rientrano tra quelli citati e contestati, pertanto irrilevanti in quanto non inerenti ai fatti. Continuando nella sua memoria TIM afferma che ci avrebbe proposto la rateizzazione del debito e non l'avremmo accettata. Tale affermazione è priva di ogni fondamento, alleghiamo scambio mail con responsabile amministrativo di TIM per accettazione e ricevute pagamenti che abbiamo sempre onorato entro le date concordate, nonostante avessimo attivato questa procedura. Tornando sulla contestazione per gli elevati addebiti, ribadiamo che TIM è certamente mancata nella prevenzione per impedire l'addebito esagerato di importi che si sarebbero potuti evitare se solo ci avessero informato, tempestivamente tramite comunicazione SMS, email, sul portale dedicato alla società e ovviamente prima dell'emissione delle fatture, che esistevano ed esistono ancora oggi opzioni da poche decine di euro mese per chiamare ogni parte del mondo dall'Italia e che ci avrebbero fatto risparmiare almeno 20.000,00 euro + iva." Parte istante ha ancora evidenziato: "Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare, di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore nella esecuzione della prestazione, ogniqualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole (quale quella business), è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico." Richieste: L'istante chiede di conteggiare il traffico con le opzioni Executive Class per le chiamate internazionali che danno ben 2.000 minuti mesi a soli 30,00 euro mese + iva, pertanto di stornare la cifra di Euro 21.500,00 + iva.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia S.p.A. in data 18.01.2021 ha depositato una memoria con cui chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza presentata da XXX. - XXX. Preliminarmente, l'operatore rileva che a carico della parte istante risulta un'elevata morosità per fatture correttamente emesse e dovute. "L'istante ha chiesto di poter avere il dettaglio del traffico in chiaro, ma per poter evadere una richiesta di dettaglio del traffico, la documentazione da inoltrare è la visura camerale della società aggiornata, entro massimo gli ultimi 6 mesi e non il verbale di assemblea dei soci. Pertanto, TIM ha invitato l'istante a riaprire la pratica allegando oltre al modulo di richiesta di traffico, la carta d'identità del legale rappresentante e la visura camerale aggiornata. TIM ha anche spiegato all'istante che, a seguito delle nuove disposizioni ricevute, il dettaglio del traffico in chiaro non viene più inviato a mezzo mail, ma viene direttamente caricato nel portale

tim business, e quindi visibile direttamente dall'account del legale rappresentante. Poiché la linea XXX fa capo al contratto XXX e su tale contratto non risulta attivo il servizio ebill (ne è possibile attivarlo in quanto il contratto non presenta domiciliazione bancaria) non è possibile caricare il traffico sul portale. La cliente successivamente ha chiesto a TIM l'invio del dettaglio del traffico non in chiaro, per cui TIM ha scritto alla mail XXX, inviando il modulo di richiesta traffico. Verificato il traffico, il cliente dal 19/03 ha iniziato a chiamare gli Emirati Arabi che non sono inclusi nel suo profilo TIM EUROPA USA PLUS (in tale profilo vi sono 1000 minuti/messaggi solo verso EUROPA e USA). La fattura, quindi, presenta addebiti corretti. TIM ha proposto due differenti soluzioni: 1) chiusura del vecchio contratto con storno rate residue rdm; apertura nuovo contratto con addebito delle rate stornate e rate successive; 2) recesso pack e mantenimento rdm, che saranno pagati a rate, su vecchio contratto e apertura nuovo contratto solo con linee. Non risulta pervenuta nessuna richiesta di integrazione. In data 25/06/20 sono state CESSATE LE LINEE XXX, XXX, XXX, XXX e XXX. La linea XXX non è stata trovata in abbinamento al cliente XXX. Su fattura XXX (contratto XXX) si conferma regolarità degli addebiti traffico ITZ zona 3. La linea XXX ha effettuato chiamate molto lunghe (dai 20 minuti alle due ore) verso Emirati Arabi Uniti. Dai controlli effettuati l'unica utenza attiva tra quelle indicate nella seconda richiesta di recesso è la XXX. Le altre risultano cessate da parecchio tempo. Il cliente ha diverse vendite rdm che in caso di migrazione a nuovo guscio produrranno 2 fatture: una fattura per vecchia offerta con accredito rate fino ad oggi pagate e una fattura per nuova offerta guscio 3.0 con addebito di tutte le rate rdm (precedentemente stornate) e le rate di competenza del bimestre. Non ci sono reclami per le fatture come da formulario, ci sono varie richieste di cambio profilo con documentazione non in ordine mai completate con la documentazione richiesta. Il cliente ha chiesto una rateizzazione e il settore amministrativo l'ha concessa, ma il cliente poi non l'ha accettata e non ha pagato. TIM ha dato atto della correttezza delle fatture. Le chiamate internazionali non sono mai comprese nei profili tariffari di TIM se non per un bundle limitato sulle nuove tariffe e comunque con minuti inclusi per circa 100 minuti. Il cliente ha chiesto una migrazione verso nuova offerta scontata ma mancano i documenti che non sono in ordine e quindi correttamente non è stata evasa. In ogni caso non avrebbe le chiamate internazionali incluse illimitate. Le fatture del contratto XXX per la linea XXX che ha un profilo europa USA con stessi aggiuntivi per traffico dati, MA NULLA PER EMIRATI ARABI EXTRA UE e proprio istante ha caricato le fatture con il traffico esposto verso gli Emirati Arabi. Sul contratto XXX la linea che genera traffico è il twin che ha solo offerte per servizi dati in Europa e Estero ma nulla per le chiamate internazionali e NULLA verso EXTRA UE. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di altri storni e indennizzi. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede all'AGCOM di voler: - nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.”

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Per quanto concerne inoltre i termini di presentazione delle memorie e del deposito dei documenti ai sensi dell'art. 16, c. 2 del Regolamento, si osserva che correttamente l'operatore ha presentato la sua memoria difensiva in data 18/01/2021 e l'istante ha depositato la sua replica in data 04/02/2021.

Nel merito.

Il ricorrente in riferimento al contratto XXX relativo alla numerazione XXX e al contratto XXX, a fronte delle fatture emesse dall'operatore TIM, ha rilevato importi elevati per traffico telefonico extra UE a titolo di "roaming" internazionale relativamente al 3°, 4° e 5° bimestre 2020 per il primo contratto e 3° e 5° bimestre per il secondo. Inoltre l'istante nella replica sostiene che TIM è certamente mancata nella prevenzione per impedire l'addebito esagerato di importi e che avrebbe dovuto informarla tempestivamente della possibilità di modificare il contratto a condizioni più vantaggiose per chiamate internazionali extra UE, tramite comunicazione SMS, email, sul portale dedicato alla società e ovviamente prima dell'emissione delle fatture. La doglianza dell'istante non è fondata e non è meritevole di accoglimento per i motivi che seguono. Dal formulario risulta che l'istante, titolare di un contratto con profilo TIM EUROPA USA PLUS, a fronte delle fatture suddette abbia contattato il XXX e che l'operatrice abbia comunicato che l'importo era dovuto e, successivamente, il ricorrente abbia inviato una mail al gestore per chiedere almeno una dilazione di pagamento. In ordine a tali affermazioni, si osserva che né dalla descrizione dei fatti né dalla documentazione allegata risulta che sia stato presentato alcun reclamo per contestare gli importi delle fatture oggetto della presente decisione anzi, la richiesta di una rateizzazione di pagamento, presuppone l'accettazione implicita del quantum. Anche l'operatore, nella memoria difensiva, riferisce di non aver ricevuto reclami per le fatture contestate e di aver concesso la rateizzazione richiesta. Si evidenzia altresì che, per indirizzo costante, le fatture devono essere contestate nei termini previsti contrattualmente in quanto l'assenza di contestazione degli addebiti contenuti nelle fatture da parte dell'istante, non consente all'operatore di prendere atto di un ipotetico errore nell'applicazione delle condizioni contrattuali e quindi di intervenire per l'eventuale modifica della fatturazione (Cfr. da ultimo Corecom E.R. delibere 64/2017, 11/2020 e 88/2021). Il principio appena richiamato è applicato anche dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti contrattualmente ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n. 12054 del 05/12/12). Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono accettate dall'utente. L'istante sostiene anche di aver successivamente richiesto a TIM di attivare le opzioni dedicate alle chiamate internazionali, ma non risulta, dalla documentazione prodotta, che tale contratto sia stato poi sottoscritto. In ogni caso si ritiene che eventuali nuove condizioni contrattuali non avrebbero potuto essere applicate retroattivamente, potendo le stesse valere solo per il futuro. Diverso sarebbe stato il caso in cui fosse stato sottoscritto un contratto con piani tariffari che prevedevano un plafond di traffico dati a forfait (di tempo o di volume) con conseguente previsione di sistemi di allerta per informare l'utente del raggiungimento di tale soglia di consumo, così come previsto dall'articolo 2 della delibera n. 326/10/CONS.



Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Dedotto quanto sopra, l'istanza presentata dalla società XXX. – XXX nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) non può essere accolta.

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, 25/01/2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli