

DELIBERA N. 27-2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/375541/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 29/05/2023;

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 10/01/2021 acquisita con protocollo n. 0009363 del 10/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La controversia ha ad oggetto la mancata applicazione delle condizioni contrattuali concordate con Tim in sede pre-contrattuale. Nel seguito una dettagliata cronologia degli eventi. Marzo 2019: venivo contattato dalla Consulente Tim Business, XXX, che mi proponeva un'offerta per n. 3 utenze mobili a me intestate (XXX – XXX – XXX). 18.03.2019: in esito alla trattativa commerciale, la consulente mi inviava una nota a mezzo e-mail nella quale, nel riassumere i contenuti della proposta commerciale (ALL. 1), in riscontro ad una mia specifica richiesta ribadiva quanto segue: 1. "TOTALE:48€ MESE IVA INCLUSA". 2. "sarà direttamente il nostro ufficio amministrativo a gestire la chiusura del suo attuale contratto. Questo le consentirà di non avere disservizi nel processo di portabilità delle sue numerazioni mobili e di avere le penali incluse nell'offerta". 3. "Le confermo la durata contrattuale di 24 mesi". 23.03.2019: confortato dalle rassicurazioni formali della Sig.ra XXX, procedevo alla sottoscrizione dell'offerta (ALL. 2). 15.04.2019: ricevevo dal precedente fornitore la fattura con addebitate penali che TIM si era impegnata a corrispondere al mio posto. 26.04.2019: invio comunicazione dell'errato addebito. (ALL. 3). 08.05.2019: invio sollecito di richiesta rimborso. (ALL. 4) 05.06.2019: contatto TIM, nella persona della Sig.ra XXX, faccio presente quanto accaduto. Invio, come da accordi, alla Sua cortese attenzione una comunicazione via mail in cui riepilogo quanto accordato telefonicamente. (ALL.5) 12.06.2019: TIM riconosce validi gli accordi pre-contrattuali ed il mio conseguente diritto ad essere rimborsato. (ALL. 6) 14.06.2019: seguiva l'emissione della fattura n. XXX errata di euro 179,79 anziché euro 96. (ALL.7) 24.06.2019: invio pertanto un reclamo formale a mezzo PEC a Tim in cui contesto gli importi riportati nella fattura n. XXX. Invito nuovamente Tim a rispettare gli accordi pre-contrattuali. (ALL. 8) 25.06.2019: TIM risponde di aver dato seguito alla mia richiesta e che avrebbero analizzato la situazione. (ALL. 9) 26.06.2019: avendo desiderio di chiarire al più presto la problematica contatto Tim che, nella persona della Sig. XXX operatore XXX, mi comunica di dover analizzare con calma la situazione e che mi avrebbero fatto sapere nell'arco della mattinata. Non ricevendo alcuna chiamata provvedo ad inviare nuova comunicazione. (ALL 10) 11.07.2019: ricevo comunicazione da parte di Tim con la quale confermano la correttezza della fattura emessa. Contraddicendo quanto palesemente dimostrato con la loro comunicazione del 12/06/2019 (ALL. 6) e, quindi, negando la validità degli accordi pre-contrattuali dichiarano quanto segue:" La sottoscrizione del Modulo di Proposta Contrattuale e degli eventuali allegati ne determina l'accettazione delle condizioni e degli importi, come da Condizioni Generali del Contratto Multibusiness, art.1 "Le presenti condizioni, insieme



al Modulo di proposta e agli eventuali allegati, costituiscono, fatti salvi i richiami alle disposizioni di legge, l'intera disciplina del rapporto contrattuale...". (ALL. 11) 14.08.2019: segue emissione della fattura n. XXX di importo errato pari ad euro -162,75. Di cui 106,60 anziché 96,00 scalati per il parziale rimborso di cui sopra. La restante parte verrà poi progressivamente scalata dal pagamento di fatture successive. (ALL. 12) 14.10.2019: segue fattura n. XXX di importo errato 112,12 anziché 96,00. (ALL.13) Dal 13.12.2019 al 15.04.2020: Seguono fatture n. XXX – XXX- XXX di importi errati 122,00 anziché 96. (ALL. 14-15-16) 15.06.2020: Tim emette la fattura n. XXX di € 158,60 nella quale non v'era più traccia neppure dello "Sconto Senza Limiti 5" concordato e fino ad allora applicato. (ALL. 17) Contattato il servizio clienti per avere spiegazioni in merito, venivo a scoprire che, contrariamente a quanto assicuratommi dalla consulente, per Tim lo sconto era limitato ad una durata di soli 12 mesi. 14.08.2020: Tim emette la fattura n XXX dell'importo euro 158,60 nella quale, parimenti, non v'era traccia dello sconto concordato (ALL. 18). 07.09.2020: invio, pertanto, un reclamo formale a mezzo PEC a Tim, senza tuttavia ottenere alcun riscontro (ALL. 19). 14.10.2020: Tim emette la fattura n XXX dell'importo euro 158,60 nella quale, parimenti, non v'era traccia dello sconto concordato (ALL. 20). 12.12.2020: Tim emette la fattura n XXX dell'importo euro 158,60 nella quale, parimenti, non v'era traccia dello sconto concordato (ALL. 21). A margine di quanto precede, mi preme rimarcare quanto segue: - Tim, per il tramite della sua consulente commerciale, ha assunto l'impegno a considerare quanto segue: 1) TOTALE: 48€ MESE IVA INCLUSA. 2) sarà direttamente il nostro ufficio amministrativo a gestire la chiusura del suo attuale contratto. Questo le consentirà di non avere disservizi nel processo di portabilità delle sue numerazioni mobili e di avere le penali incluse nell'offerta. 3) offerta valida per una durata di 24 mesi, salvo poi disattenderlo disconoscendone l'operato; - richiamata per l'ennesima volta, tramite reclamo a mezzo PEC all'applicazione delle condizioni pattuite a, Tim non ha ritenuto opportuno fornire riscontri; - ad oggi, malgrado Tim abbia manifestamente disatteso gli accordi contrattuali, non ho maturato insoluti e attesto che tutte le fatture contestate risultano saldate per l'intero importo fatturato. Più precisamente la fattura n. XXX risulta pagata due volte. Infatti, dopo aver riscontrato che, allo scadere dei termini di pagamento della stessa (21/09/2020), non v'era stato alcun addebito in conto corrente, ho provveduto comunque a saldare l'intero importo a mezzo bonifico in data 07/10/2020 (ALL. 22). Tuttavia il giorno successivo, dopo le opportune verifiche, riscontro che la bolletta era stata debitamente addebitata a mezzo SEPA. (ALL. 14). Le richieste avanzate dall'istante sono così dettagliate: i) che TIM prenda atto del fatto che - in ottemperanza agli accordi formalmente assunti tramite la sua consulente commerciale - l'offerta sottoscritta ha durata di mesi 24 e non di mesi 12; ii) che TIM prenda atto del fatto che - in ottemperanza agli accordi formalmente assunti tramite la sua consulente commerciale - l'offerta sottoscritta prevede un addebito di euro 48,00 mensili iva inclusa pari a euro 96,00 bimestrali iva inclusa. iii) riaccredito di quanto avrò pagato alla scadenza del contratto in eccedenza rispetto al dovuto (€ 722,71 – ALL. 23). iv) congruo indennizzo a ristoro dei disagi (tempo perso vanamente per interporre reclami verbali e scritti mai gestiti, necessità di ricorrere al CO.RE.COM., spese per assistenza Associazione Consumatori, ecc.) procurati da questa spiacevole vicenda, che in questa sede quantifico in € 200,00.

2. La posizione dell'operatore

In particolare, con la propria istanza del 10/01/2021, XXX ha chiesto quanto segue: “Ritengo che la controversia possa essere definita a condizione che Tim voglia: 1. prendere atto del fatto che - in ottemperanza agli accordi formalmente assunti tramite la sua consulente commerciale - l’offerta da me sottoscritta ha durata di mesi 24 e non di mesi 12; 2. prendere atto del fatto che – in ottemperanza agli accordi formalmente assunti tramite la sua consulente commerciale - l’offerta da me sottoscritta prevede un addebito di euro 48,00 mensili iva inclusa pari a euro 96,00 bimestrali iva inclusa. 3. riaccreditarmi quanto avrò pagato alla scadenza del contratto in eccedenza rispetto al dovuto (€ 722,71 – ALL. 23). 4. corrispondermi un congruo indennizzo a ristoro dei disagi (tempo perso vanamente per interporre reclami verbali e scritti mai gestiti, necessità di ricorrere al CO.RE.COM., spese per assistenza Associazione Consumatori, ecc.) procurati da questa spiacevole vicenda, che in questa sede quantifico in € 200,00”. In data 25/11/2020, presso la sede del Corecom Piemonte – UG/340604/2020 – è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo.

Con la presente memoria, Telecom Italia S.p.A. chiede che venga accertata e dichiarata l’infondatezza dell’istanza presentata da XXX. 1) Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A. Nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che parte istante ha attivo il contratto business n. XXX, con le seguenti consistenze: [...omissis...]. In data 8/09/2020, risulta avviata la seguente esigenza a seguito di reclamo: [...omissis...]. Tim ha dato riscontro come segue, (si riporta la risposta scritta fornita al reclamo):

“Fiumicino, 11/09/2020 N. Prot. C27310352 Oggetto: Contratto multibusiness XXX Gentile Cliente, facciamo riferimento alla Sua segnalazione XXX del 08/09/2020, per confermarLe la regolarità dei rendiconti telefonici XXX e XXX. Le ricordiamo che lo sconto di € 5 sul canone aveva una validità di 12 mesi dall'attivazione del contratto. RinnovandoLe la nostra piena disponibilità per ogni Sua futura esigenza, Le ricordiamo che può contattare in qualunque momento il nostro Servizio Clienti XXX oppure collegarsi al sito timbusiness.it per effettuare le Sue richieste on line ed essere sempre aggiornato sulle nostre nuove proposte commerciali.”

In particolare, si evidenzia che lo sconto sulle offerte Tim è di 12 mesi, ma nel caso di specie, dall’esame dei documenti, non risulta fornita in maniera trasparente la comunicazione della durata della scontistica. Pertanto, TIM si impegna a rimborsare preventivamente lo sconto di € 30,00 per i 12 mesi restanti rispetto ai 24 mesi di durata contrattuale partendo dal 4° bimestre 2020 fino al 3° bimestre 2021 per € 180,00, somma riferita all’erogazione dello sconto SENZA LIMITI 5. 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.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

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

In primis occorre precisare che, ai sensi dell'art. 20, comma 4 del vigente Regolamento, le richieste sub i) e ii), in un'ottica di favor utentis, dovranno essere interpretate in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richieste rivolte al Corecom di accertamento di eventuali responsabilità del gestore. Ciò premesso, dal corredo istruttorio emerge che la presente disanima si incentra sulla contestazione relativa al mancato rispetto degli accordi contrattuali sottoscritti. L'istante, nel marzo 2019, a seguito di telefonata intercorsa con commerciale di TIM, accetta, sulla base di un preventivo inviato via email, una proposta di contratto per 3 utenze mobili provenienti da altro gestore (1 SIM voce e 2 SIM dati). La email dell'agente, allegata in atti, fornisce precise informazioni sulla tassa di concessione governativa (che sarà scontata ad euro 0 per sempre), informa che sarà direttamente l'ufficio amministrativo del gestore a gestire la chiusura del contratto con l'operatore di provenienza e riassume i profili tariffari applicati per ogni SIM (senza indicare i rispettivi costi) e indica espressamente un totale mensile, comprensivo di IVA, pari ad euro 48,00. Viene altresì confermato che tale gestione consentirà di "avere le penali incluse nell'offerta". Il 23/3/19 viene poi firmata la proposta di abbonamento. Al ricevimento della prima fattura l'istante contesta subito gli importi addebitati, in quanto difforni da quelli indicati nel preventivo dell'agente. Del resto l'utente non avrebbe potuto evincere alcun importo dalla PDA, seppur sottoscritta, in quanto dall'esame della stessa, allegata in atti, non emerge alcun dato utile in tal senso. Mancano gli importi delle 2 sim dati e in particolare la pagina ad esse riferita, che presenta un fleg sull'opzione 10 €/mese per 5 EuroGiga, non è nemmeno sottoscritta; si fa altresì cenno ad un'opzione antivirus, inclusa per tre mesi nella proposta, ma senza indicazione di alcun costo eventualmente addebitato alla scadenza dei tre mesi. Ne consegue che solo alla ricezione delle fatture, è stato possibile per l'utente constatare il mancato rispetto degli accordi pattuiti in sede precontrattuale e, come emerge dagli atti del procedimento, ha prontamente contestato tutte le fatture ricevute e saldandole sempre per intero. Relativamente a quest'aspetto occorre richiamare l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr., ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali e sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Il gestore, a

fronte dei reclami ricevuti e riferiti agli importi fatturati, ha fornito riscontro scritto, accogliendo la contestazione sul mancato rimborso delle penali (assicurato per iscritto dall'agente) e ha accreditato, sulla fattura di agosto 2019, un importo una tantum di 240,00 euro, (relativo all'applicazione dei Corrispettivi a seguito di Mobile Number Portability). Inoltre, nella memoria difensiva il gestore, nell'evidenziare che lo sconto sulle offerte TIM è di 12 mesi, riconosce che, nel caso di specie, dall'esame dei documenti, non risulta fornita in maniera trasparente la comunicazione della durata della scontistica e per questo si impegna a rimborsare al cliente lo sconto di euro 30,00 per i 12 mesi restanti rispetto ai 24 mesi della durata contrattuale, per un totale di €180,00. Si ravvisa, in ogni caso, come tale atteggiamento configuri, implicitamente, l'accoglimento della richiesta sub i). La stessa difesa del gestore sembra pertanto confermare la carenza di trasparenza che ha caratterizzato il rapporto contrattuale sin dal principio. L'istante, in buona fede, ha fatto affidamento sul preventivo inviato in fase precontrattuale, anche perché l'unico con l'indicazione degli importi relativi alle singole SIM, poi però disatteso dagli addebiti in fattura e ha tenuto un atteggiamento fattivo, contestando su ogni fattura la differenza tra quello che si aspettava di dover pagare (€ 48,00/mese IVA INCLUSA) e quello effettivamente fatturato e che, oltretutto, ha sempre integralmente saldato. Sulla base di tali presupposti non risulta pertanto corretto che la differenza tra gli importi esposti in preventivo e sui quali il cliente ha fatto affidamento nello stipulare il contratto (anche perché gli unici chiaramente indicati) e quelli poi fatturati ed effettivamente sostenuti, debba ricadere sul cliente stesso, anche in virtù del fatto che il gestore non ha fornito alcuna prova che l'istante, all'atto della sottoscrizione, conoscesse i reali costi, poi fatturati e risultati diversi da quelli prospettati e formalizzati dall'agente nel preventivo inviato via email; quanto all'attività svolta da quest'ultimo, risulta pacifico che "con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale"(v. Deliberazione n. 143/10/CIR e deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/2017). Non solo, a ciò si aggiunga l'atteggiamento del gestore che, come emerso nel corso dell'istruttoria, ha a più riprese, anche con *facta concludentia*, accolto i reclami, in ultimo, anche nelle memorie difensive. Alla luce pertanto dei fatti emersi, si ritiene di poter accogliere la richiesta formulata sub iii), (intendendosi in tal modo soddisfatta anche la richiesta sub ii), disponendo in capo a Tim l'effettuazione, su ogni singola fattura, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, dello storno e/o rimborso, nel caso le somme siano state corrisposte, degli importi eccedenti la somma omnia di €. 48,00/mese (€ 96,00/bimestre), al lordo degli interventi già effettuati, fatte salve eventuali modifiche del contratto effettuate ai sensi dell'art. 98 - septies decies, comma 5 (già art. 70, comma 4) del Codice delle comunicazioni elettroniche. Non si ritiene, in ultima analisi, di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura, formulata sub iv), in quanto non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscerle, sia perché non documentate, sia perché non ne è stata dimostrata la necessità e giustificazione alla luce del fatto che la procedura è gratuita.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim SpA (Kena Mobile), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare e/o rimborsare nel caso le somme siano state corrisposte, su ogni fattura emessa a partire dalla data del 23/03/2019, gli importi eccedenti la somma omnia di € 96,00/bimestre, al lordo degli interventi già effettuati, fatte salve eventuali modifiche del contratto effettuate ai sensi dell'art. 98 - septies decies, comma 5 (già art. 70, comma 4) del Codice delle comunicazioni elettroniche;
- si rigetta la richiesta sub iv).

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, 29 maggio 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli