

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.68

**Oggetto: Definizione controversia XXX / Tim X (già Telecom Italia X)**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste la sentenza della Corte di Cassazione n. 10313/2004 e la sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010;

Viste le delibere del Corecom Emilia-Romagna n. 2/11, del Corecom Lazio n. 22/10, n. 30/10, n. 40/10, n. 62/12, del Corecom Piemonte n. 50/2016;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato nei confronti della società Tim X (già Telecom Italia X - di seguito Tim) la mancata tempestiva disattivazione di un'offerta promozionale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che era titolare di un abbonamento con la tariffa "TUTTO" per Euro 39,90 al mese;
- che in data 11.05.2015 sottoscriveva on line l'offerta "TIM SMART", di cui chiedeva l'annullamento in data 14.05.2015 a mezzo fax;
- che la richiesta di recesso, poiché non evasa, veniva ripetuta in data 19.05.2015, sempre a mezzo fax, avendo ricevuto in data 15.05.2015 lettera di attivazione del piano tariffario non voluto;
- che contesta la fatturazione emessa da Tim dall'11.05.2015 all'11.08.2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) rimborso di quanto pagato in eccesso per la differenza di canone tra il piano "TUTTO" e "TIM SMART" per complessivi Euro 55,27;
- b) rimborso del costo di recesso pari ad Euro 80,00;
- c) rimborso spese di disattivazione Euro 35,18;
- d) riconoscimento di un rimborso dovuto per Euro 1,83;
- e) indennizzo per attivazione promozione non richiesta Euro 300,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.

In relazione alla richiesta di disattivazione del servizio, esercitata entro i 14 giorni previsti per il diritto di ripensamento, la stessa non ha potuto essere processata a causa di problematiche tecniche non imputabili a Tim. I canoni dovuti per il periodo 12.05.2015 – 5.08.2015 sono dunque quelli previsti per l'offerta "TUTTO": i canoni addebitati sono pari ad Euro 129,73, i canoni dovuti sono pari ad Euro 113,05, dunque la differenza dovuta all'istante è pari ad Euro 16,68.

L'operatore contesta anche il riconoscimento di un indennizzo pari ad Euro 300,00 per l'attivazione di promozione non richiesta, rilevando che ai sensi dell'art. 8 co. 2 del regolamento indennizzi debba essere riconosciuto l'importo *pro die* di Euro 1,00 per complessivi 86 giorni (dal 12.05.2015 al 5.08.2015), per totali Euro 86,00.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) viene parzialmente accolta. Occorre primariamente rilevare che in caso di contestazione di quanto fatturato la presente Autorità ha un orientamento costante secondo il quale *"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 (cfr. Cass. N. 10313/2004)"* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 12/11) e che *"deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati"* (delibera Corecom Lazio n. 22/10; conformi delibere Corecom Lazio nn. 30/10 e 40/10).

Nel caso di specie l'istante chiede il rimborso di Euro 55,27, quale differenza tra quanto dovuto secondo il suo piano tariffario e quanto pagato in eccesso per l'offerta non voluta, ma a sostegno dell'entità della propria richiesta non produce né le fatture né i contratti da cui si possa evincere il reale importo della spettanza. Al contrario l'operatore offre un conteggio dettagliato: sono stati addebitati in maniera non corretta Euro 129,79 a fronte degli Euro 113,05 dovuti, pertanto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

risultano a credito dell'istante Euro 16,68 che debbono essere rimborsati da parte dell'operatore.

B) La domanda b) deve essere accolta.

La richiesta di rimborso dei costi di recesso pari ad Euro 80,00 deve essere accolta, poiché l'operatore, pur sostenendo che tale addebito fosse imputato a titolo di cessazione anticipata di una offerta promozionale, non ha adeguatamente assolto l'onere probatorio sul punto. Orientamento unanime della scrivente Autorità afferma che: *“anche qualora la controversia in oggetto attenesse alla pratica posta in essere dagli operatori di pretendere il rimborso di sconti di cui l'utente ha usufruito aderendo ad una offerta promozionale dalla quale ha poi deciso di recedere prima del termine minimo contrattualmente previsto (cfr., in tal senso, Consiglio di Stato, sez. VI, Sent. 11/3/2010, n. 1442), difetta la prova dell'applicazione di “tariffe convenienti rispetto alle tariffe standard offerte al cliente comune”, ossia del supposto squilibrio contrattuale verificatosi a seguito dell'interruzione anticipata del rapporto, e in particolare dalla perdita dei vantaggi, da parte dell'operatore, correlati alla fedeltà dell'utente, che si era vincolato all'operatore per un tempo determinato a fronte di un'offerta commerciale particolarmente conveniente. La disciplina generale di cui alla legge 40/2007 si applica quindi nel caso di recesso anticipato dai contratti “a prezzo pieno”, ma non ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza”* (delibera Corecom Piemonte n. 50/2016) . Appare chiaro che nel caso di specie l'operatore non abbia offerto alcun raffronto tra la tariffa contrattuale a prezzo pieno e quella a prezzo promozionale e dunque la cifra di Euro 80,00 per recesso anticipato non risultano dovuti, non potendosi considerare raggiunta la prova del costo subito/sostenuto dall'operatore.

C) La domanda punto c) viene accolta.

L'istante chiede il rimborso del costo di disattivazione, addebitato per Euro 35,18. L'operatore si difende sostenendo che tali costi fossero contrattualmente previsti. Sul punto però non viene dedotto nulla da un punto di vista documentale in forza del quale giustificare l'addebito. Il costo di disattivazione risulta dunque illegittimo e deve essere rimborsato.

D) La domanda d) viene respinta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'istante chiede un rimborso per Euro 1,83 non imputandolo ad alcuna specifica fattura o voce di costo identificata, pertanto nulla può essere riconosciuto sul punto e la richiesta deve essere respinta.

E) La domanda e) viene parzialmente accolta.

L'istante chiede un indennizzo pari ad Euro 300,00 per attivazione di servizio non richiesto per il periodo compreso dal 12.05.2015 (data di effettiva attivazione della promozione) all'11.08.2015 (data della migrazione ad altro operatore), così per complessivi 91 giorni. Sul punto l'operatore contesta esclusivamente il quantum richiesto dall'istante e non la debenza, che deve essere data per assodata. Ai sensi dell'art. 8 del regolamento indennizzi sono dovuti euro 1,00 *pro die* per ogni giorno di attivazione di servizio accessorio non voluto, così per complessivi Euro 91,00 (euro 1 x 91).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente le domande di XXX nei confronti della società Tim X (già Telecom Italia X) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim X è tenuta a pagare nei confronti dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 16,68 (sedici/68) a titolo di rimborso per illegittima fatturazione, per le motivazioni di cui al capo A);
  - II. Euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di rimborso per costo per recesso anticipato, per le motivazioni di cui al capo B);
  - III. Euro 35,18 (trentacinque/18) a titolo di rimborso per costo di disattivazione non dovuto, per le ragioni di cui al capo C).
  - IV. Euro 91,00 (novantuno, 00/) a titolo di attivazione servizio accessorio non voluto per le ragioni di cui al capo E) (euro 1 x 91 giorni).

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)