

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/298862/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (Kena mobile) IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX del 30/06/2020 acquisita con protocollo n. 0279654 del 30/06/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 30/06/2020; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 23/04/2020), quanto segue. L’8/04/2019 veniva firmata proposta di attivazione di contratto TIM TUTTO TWIN OFFICE ad euro 144 al mese tutto incluso. Precisa che il centralino di sua proprietà era perfettamente funzionante e ben strutturato e che il cambio avveniva solo perchè la proposta ricevuta era a pacchetto completo; tuttavia, notava fin da subito dei disservizi rispetto alla situazione precedente: la "Gestione Code" infatti non era compresa nel prezzo nonostante fosse stata richiesta in fase di sottoscrizione. Fin dal ricevimento della prima fattura, in data 20/06/2019, si accorgeva che gli importi richiesti non erano corretti. Inoltre, i terminali non erano conformi alle richieste esplicitate in fase di contratto: erano state richieste per lo meno le stesse caratteristiche del centralino di proprietà; invece, quello installato presentava diverse limitazioni. Il 12/07/2019 chiamava l’agente per avere notizie e per risolvere celermente il tutto, ricevendo rassicurazioni in merito. Il 26/07/2019 sollecitiamo nuovamente una risposta a mezzo mail. Il 31/07/2019 riceveva il primo sollecito di pagamento da Tim, cui replicava a mezzo pec il giorno stesso elencando i disservizi riscontrati. Il 06/08/2019 riceveva le fatture relative al secondo periodo in cui di nuovo venivano addebitati importi ritenuti non corretti. Riceveva comunicazione via posta datata 02/09/2019 in cui peraltro veniva fornita risposta parziale rispetto a quanto richiesto. Il 03/10/2019 inviava due pec a Tim sollecitando, in una, una risposta e riportando, nell’altra, il comportato tenuto dall’agente, nonchè allegando lo scambio di mail. Il 07/10/2019 riceveva fattura relativa al bimestre agosto-settembre, nella quale continuava a riscontrare anomalie. Riceveva risposta non esaustiva datata 23/10/2019 in cui si ribadiva la regolarità degli importi fatturati. Il 05/12/2019 riceveva fattura relativa al bimestre ottobre-novembre, in cui permanevano i problemi evidenziati. Il 05/12/2019 inoltrava pec per ulteriore disservizio riscontrato sulla linea (telefono muto, oltre a centralino ancora non conforme a quanto richiesto e "gestione code" non ancora attiva). Il 09/12/2019 riceveva sollecito

di pagamento da parte di Tim datato 29/11/2019 relativo alle fatture dei due bimestri precedenti non pagati. Rispondeva con pec il 15/01/2020. Il 08/01/2020 veniva attivato il nuovo servizio con Vituma (la portabilità dei numeri avveniva già a dicembre). Il 15/01/2020 riceveva riscontro alla segnalazione di disservizio linea del 05/12/2019. Il 06/02/2020 riceveva fattura relativa al bimestre dicembre-gennaio, che ancora riteneva non corretta. Il 02/03/2020 inviava recesso contrattuale tramite pec. Il 02/03/2020 riceveva sollecito di pagamento (a seguito di disdetta contrattuale) solamente di alcune delle fatture non pagate, senza specificare nulla delle altre ancora in sospeso. Il 17/03/2020 rispondeva con pec. Il 06/04/2020 riceveva fattura relativa a bimestre febbraio-marzo (nonostante recesso del 02/03), contenente, anch'essa, errori di conteggio. Il 15/04/2020 riceveva mail in cui si segnalava che il recesso non era stato effettuato correttamente perchè mancante del documento (invece correttamente allegato). Seguiva pec di risposta in cui ribadiva la conformità di quanto inviato e si chiedeva di verificare il perchè sul portale risultassero 26 linee attive a suo nome. Il 11/05/2020 riceveva nuovo sollecito di pagamento solo per alcune fatture, senza alcuna delucidazione in merito. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) il ritiro dei terminali con regolare emissione di nota di credito e riaccredito delle eventuali rate pagate; 2) il rimborso di euro 100 + iva per attivazione delle nuove linee a fronte di completo disservizio; 3) il rimborso di euro 104,79 + iva per router mai utilizzato e da restituire; 4) il rimborso di tutto quello che è stato addebitato ad esclusione degli euro 105 mensili (euro 144 - euro 78 dei terminali); 5) il rimborso delle spese di invio fatture, considerando che sul contratto erano riportate le coordinate bancarie per il RID automatico; 6) sconto per disservizi continui e per il tempo perso a causa di quanto accaduto.

Tim, con memoria in data 14/09/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue: - parte istante aveva un collegamento NICI attivato in data 06/05/2019 composto dalle linee: 054XXXXXX102 NICI servizio 054XXXXXX094 FIBRA PROFESSIONAL connettività 054XXXX180 e 054XXXX580 linee VOIP - il contratto veniva sottoscritto in data 08/04/2019 (allegato) con agenzia di vendita; - dalla scheda costi (allegata anche dal cliente) risulta che il costo mensile per i primi 36 mesi era di euro 144,00; - la fattura usciva pulita 5/19 (linea 041XXXXX102); anche la fattura usciva pulita 5/19 (linea 054XXXXXX094): $120 + 80 + 79,10 + 10 = 289,10 : 2 =$ euro 144,55; - il centralino prevedeva le prestazioni richieste dal cliente (profilo commerciale allegato), il quale però doveva attivarle; - disservizi NICI (allegato prospetto): segnalazione 04/06/2019: cliente non chiama verso l'Estero, ha fonìa di non abilitazione (es: verso 0033) - risolto in data 05/06/2019 (entro sla) con la nota: Abilitato alle chiamate ITZ - ok da cliente segnalazione 24/09/2019: da sabato non funziona il numero 054XXXX580 del fax. Chiamandolo si ottiene il tono di incapsulamento. Da EUC il numero associato ad un Gruppo Di Risposta a cui appartiene solo l'interno 920 che la prima porta del ATA. Verificare in sede cliente - risolto in data 25/09/2019 (entro sla) con la nota: Reset a fax bloccato - test fax ok; - in data 08/01/2020 la linea voip 054XXXX180 migrava ad altro OLO; in data 28/01/2020 la linea voip 054XXXX580 migrava ad altro OLO; - vedasi verifica wholesale: DN 054XXXX180 Risulta attivo NP CLOUD ITALIA dal 08/01/2020 (UNICAC allineato) In NOW è presente scheda di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA con olo CLOUD ITALIA in stato CHIUSO con DRO 16/12/2019 DAC 08/01/2020 DES 08/01/2020 e notificata il 08/01/2020. La LINEA IP CENTREX - VOIP cessa in crm business in data 10/01/2020. DN 054XXXX580 Risulta attivo NP MESSAGENET dal 28/01/2020 (UNICAC allineato) In NOW è presente scheda di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA con olo MESSAGENET in stato CHIUSO con DRO 15/01/2020 DAC 28/01/2020 DES 28/01/2020 e notificata il 28/01/2020. La LINEA IP CENTREX - VOIP cessa in crm business in data 04/03/2020; - linea 054XXXXXX102 cessata correttamente con decorrenza canoni 28/01/2020 data ultima di uscita linea voip 054XXXX580; - fattura di chiusura 3/20 presente addebito costo disattivazione servizio euro 800,00 e addebito rate centralino NICI dalla 6^ alla 18^ per totali euro 1.027,25, fattura dovuta in quanto NICI cessata prima dei 36 mesi contrattuali; linea 054XXXXXX094 cessata in data 03/08/2020 con decorrenza canoni 02/03/2020 Ultima fattura emessa 4/19 canoni aprile/maggio; - il costo del modem di euro 104,79 è stato addebitato sulla fattura del 4/9 linea 054XXXX580 a seguito cessazione per passaggio da linea tradizionale a voip confluita in ATC; - ad oggi l'insoluto ammonta ad euro 2917,25 (allegato estratto conto); - i disservizi sono stati chiusi entro sla per cui alcuna somma a titolo di indennizzo può essere riconosciuta.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti 1) e 2), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS, "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata

mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto tale richiesta non risulta formalizzata nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, pertanto non può essere accolta. La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile. Risulta, infatti, agli atti (corrispondenza allegata dall'istante) come la questione inerente la riconsegna del modem/ router mai utilizzato e relativo al precedente contratto sia stata posta all'attenzione dell'agente solo con mail in data 12/07/2019 e a Tim solo con successiva pec in data 31/07/2019, in entrambi i casi, dunque, ben oltre il termine di 30 gg. assegnato a tal riguardo al cliente per la restituzione del prodotto al fine di evitare l'addebito dello stesso, termine decorrente, come previsto dalle Condizioni generali di contratto (e come confermato da Tim con missiva scritta in data 23/10/2019, allegata agli atti), a partire dalla data di disdetta contrattuale (avvenuta, nella fattispecie in esame, ad aprile 2019). Per tale ragione, si ribadisce quindi la non accoglibilità della richiesta. La richiesta di cui al punto 4) è parzialmente accoglibile. Rispetto alle prime fatture ricevute (nn. 8H0XXXX589 e 8H0XXXX196, allegata agli atti), emesse in data 06/06/2019, l'istante contesta erroneo conteggio dell'importo addebitato, in quanto riferito all'intero mese di aprile e non invece al periodo 08/04/2019 (data di sottoscrizione del contratto, allegato agli atti) - 30/04/2019; contesta inoltre addebito di euro 79 anziché di euro 78 (come da prospetto spese Tim, siglato dall'istante e allegato agli atti) a titolo di acquisto dei terminali. Rispetto a tali voci, prontamente contestate, dapprima all'agente (mail in data 20/06/2019, allegata agli atti), quindi a Tim (pec in data 31/07/2019, allegata agli atti), quest'ultimo non risulta avere mai fornito alcun chiarimento; deve pertanto provvedere, nel primo caso, al riconteggio (decurtando il periodo di aprile 2019 non fruito) e, in entrambi i casi, allo storno degli importi non dovuti (l'istante chiede il rimborso, tuttavia non risulta alcuna prova di avvenuto pagamento). Deve richiamarsi, al riguardo, l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale in base al 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. Sussiste quindi 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 (Cass., sent. n. 10313/2004); in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato. Rispetto alla fattura successiva (n. 8H0XXXX055, allegata agli atti), emessa in data 06/08/2019, l'istante contesta la voce "Manutenzione", pari ad euro 21,40, nonché addebito di euro 79 anziché di euro 78 a titolo di acquisto dei terminali. Rispetto a tali voci, prontamente contestate, dapprima all'agente (mail in data 05/09/2019, allegata agli atti), quindi a Tim (pec in data 03/10/2019, allegata agli atti), quest'ultimo non risulta avere mai fornito alcun chiarimento, se non in forma del tutto generica (missiva scritta in data 23/10/2019); deve pertanto provvedere, anche in tal caso e per lo stesso ordine di considerazioni sopra riportate, allo storno di tali importi (l'istante chiede il rimborso, tuttavia non risulta alcuna prova di avvenuto pagamento). Rispetto alle fatture successive (nn. 8H0XXXX885 e 8H0XXXX365, allegata agli atti), emesse in data 07/10/2019, l'istante contesta la voce "Spese riattivazione collegamento" pari ad euro 22 (11 x 2), la voce "Manutenzione" pari ad euro 21,40, nonché addebito di euro 79 anziché di euro 78 a titolo di acquisto dei terminali. Rispetto a tali voci contestate, non risulta peraltro allegato agli atti alcun (doveroso) reclamo inoltrato dall'istante, ragion per cui l'importo pari ad euro 22, riferito alla voce "Spese riattivazione collegamento" e mai contestato prima, non può essere stornato: è infatti orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere (non assolto nella fattispecie in esame) della segnalazione del problema. Possono invece essere stornate le altre due voci contestate ("Manutenzione" e differenza importo terminali), già oggetto, come più sopra precisato, di precedenti reclami non riscontrati (l'istante chiede il rimborso, tuttavia non risulta alcuna prova di avvenuto pagamento). Rispetto alle fatture successive (nn. 8H0XXXX199 e 8H0XXXX870, allegata agli atti), emesse in data 05/12/2019, l'istante contesta la voce "Indennità ritardato pagamento" pari ad euro 20,21 (euro 10,05 + euro 10,16), la voce "Spese riattivazione

collegamento" pari ad euro 22 (11 x 2), la voce "Manutenzione" pari ad euro 21,40, nonchè addebito di euro 79 anzichè di euro 78 a titolo di acquisto dei terminali. Rispetto a tali voci contestate, non risulta peraltro allegato agli atti alcun (doveroso) reclamo inoltrato dall'istante, ragion per cui l'importo pari ad euro 20,21, riferito alla voce "Indennità ritardato pagamento", e l'importo pari ad euro 22, riferito alla voce "Spese riattivazione collegamento", mai contestato prima, non possono essere stornati; possono invece essere stornate le altre due voci contestate ("Manutenzione" e differenza importo terminali), già oggetto, come più sopra precisato, di precedenti reclami non riscontrati (l'istante chiede il rimborso, tuttavia non risulta alcuna prova di avvenuto pagamento). Rispetto alla fattura successiva (n. 8H0XXXX239, allegata agli atti), emessa in data 06/02/2020, l'istante contesta la voce "Manutenzione" pari ad euro 21,05. Non risulta agli atti reclamo inoltrato dall'istante; essa può, nondimeno, essere stornata in quanto già oggetto, come più sopra precisato, di precedente reclamo non riscontrato (l'istante chiede il rimborso, tuttavia non risulta alcuna prova di avvenuto pagamento). Rispetto, infine, alle fatture successive (nn. 8H0XXXX145 e XH0XXXX624, allegate agli atti), emesse in data 06/04/2020, l'istante contesta la voce "Manutenzione" pari ad euro 12,48, la voce "Indennità ritardato pagamento" pari, complessivamente, ad euro 14,55, nonchè addebito abbonamento in riferimento a due mesi invece che ad uno. Rispetto a tali voci contestate, non risulta peraltro allegato agli atti alcun (doveroso) reclamo inoltrato dall'istante, ragion per cui l'importo pari ad euro 14,55, riferito alla voce "Indennità ritardato pagamento", non può essere stornato; può invece essere stornata la voce "Manutenzione", già oggetto, come più sopra precisato, di precedente reclamo non riscontrato (l'istante chiede il rimborso, tuttavia non risulta alcuna prova di avvenuto pagamento). La richiesta di addebito dell'abbonamento limitatamente al solo mese di febbraio (e, dunque, non estesa anche al mese di marzo, come disposto da Tim) non può invece essere accolta. L'operatore di telefonia è infatti obbligato a chiudere il contratto entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta di recesso (Legge n. 40/2007 art 1 comma 3). Il termine decorre dalla ricezione della posta elettronica certificata o della raccomandata con ricevuta di ritorno. Di conseguenza il vecchio gestore telefonico, dopo il recesso, potrà chiedere il pagamento in relazione ai trenta giorni successivi alla data del recesso, avvenuto, nella fattispecie in esame, a mezzo pec in data 02/03/2020. Risulta dunque corretto l'addebito dell'abbonamento esteso anche al mese di marzo. La richiesta di cui al punto 5) non è accoglibile, non avendo l'istante assolto all'onere probatorio ex art. 2697 c.c. sul medesimo incumbente ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). Agli atti non risulta infatti prodotta alcuna documentazione inerente il contratto sottoscritto, alla luce della quale effettuare le necessarie verifiche in ordine alla modalità di pagamento prescelta (RID bancario, secondo quanto asserito dall'istante). La richiesta di cui al punto 6) non è accoglibile. Rispetto ai lamentati continui disservizi, deve evidenziarsi che ciò che risulta agli atti è una pec inoltrata a Tim in data 05/12/2019 a mezzo della quale l'istante segnala malfunzionamento (peraltro non documentato in alcun modo) della linea e del centralino. Ad essa Tim fornisce riscontro con missiva scritta (allegata) in data 15/01/2020, precisando che il guasto segnalato è stato risolto entro i termini previsti dall'art. 7.2 delle Condizioni generali di abbonamento, pertanto nulla è dovuto a titolo di indennizzo per ritardata riparazione. A tale comunicazione l'istante non risulta avere replicato alcunchè nè, tantomeno, risulta avere segnalato altre tipologie di disservizio. La richiesta non può quindi essere accolta, così come non può essere accolta neppure quella relativa al "tempo perso a causa di quanto accaduto", vertendo essa sui danni asseritamente patiti, come tali non risarcibili in questa sede, non avendo questo Corecom alcun potere di cognizione in tal senso (art. 20, comma 4, delibera n. 203/18/CONS).

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di Società XXX nei confronti di Tim SpA per le motivazioni di cui in premessa. 2. Tim X è tenuto ad effettuare i seguenti storni in favore dell'istante: I. rispetto alle fatture nn. 8H0XXXX589 e 8H0XXXX196, emesse in data 06/06/2019, storno del periodo non fruito (01/04/2019 - 07/04/2019) e storno di euro 1 (euro 79 - euro 78: differenza importo terminali); II. rispetto alla fattura n. 8H0XXXX055, emessa in data 06/08/2019, storno della voce "Manutenzione", pari ad euro 21,40, e storno di euro 1 (euro 79 - euro 78: differenza importo terminali); III. rispetto alle fatture nn. 8H0XXXX885 e 8H0XXXX365, emesse in data 07/10/2019, storno della voce "Manutenzione", pari ad euro 21,40, e storno di euro 1 (euro 79 - euro 78: differenza importo terminali); IV. rispetto alle fatture nn. 8H0XXXX199 e 8H0XXXX870, emesse in data 05/12/2019, storno della voce "Manutenzione", pari ad euro 21,40, e storno di euro 1 (euro 79 - euro 78: differenza importo terminali); V. rispetto alla fattura n. 8H0XXXX239, emessa in data 06/02/2020, storno

della voce "Manutenzione", pari ad euro 21,05; VI. rispetto alle fatture nn. 8H0XXXX145 e XH0XXXX624, emesse in data 06/04/2020, storno della voce "Manutenzione", pari ad euro 12,48. 3. Tim X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
RITA FILIPPINI