

DELIBERA N. 64/2021

**XXX / TIM XXX
(KENA MOBILE)
(GU14/341839/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 20/05/2021;

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. 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 “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;



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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 20/10/2020 acquisita con protocollo n. 0433068 del 20/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/05/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 20.07.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 20.10.2020 nei confronti della società TIM XXX (Kena Mobile), d'ora in poi TIM, lamentando quanto nel seguito descritto.

- In data 17.05.2018 stipulava contratto di abbonamento con offerta "TUTTO TWIN OFFICE" con canone mensile totale pari ad € 113,00, iva inclusa, per i primi trentasei mesi, ridotto ad € 92,70 per le mensilità successive. Subiva, tuttavia, l'applicazione di piani tariffari diversi e/o importi maggiorati rispetto ai costi indicati nel piano spesa, parte integrante del contratto.

- Le linee 051XXX366 (centralino) e 051XXX716 (fax), attive e funzionanti, venivano estromesse dai documenti di fatturazione e sostituite formalmente con le numerazioni VOIP 051XXXXX310 e 051XXXXX179.



- Si verificava un'erogazione irregolare e discontinua dei servizi di fonia ed internet nel periodo intercorrente tra l'ottobre 2018 ed il luglio 2019, puntualmente segnalata all'ufficio tecnico competente. Vani i numerosi reclami telefonici al Servizio Clienti Business (191) ed al Consulente Commerciale Certificato TIM. Privo di riscontro il reclamo del 18.11.2019, ulteriormente rinnovato il 28.01.2020 (l'utente aveva indicato in entrambi i formulari UG e GU14 la data del 28.01.2019 ma, dalla verifica del fascicolo, il reclamo risulta reiterato a gennaio del 2020).

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

- a) Riallineamento del profilo tariffario applicato con i costi contrattualmente previsti per l'offerta "TUTTO TWIN OFFICE", con effetto retroattivo al 17.05.2018;
- b) Rimborso della maggior somma pagata, oltre interessi e rivalutazione monetaria, con riserva di quantifica della somma capitale già versata in eccesso;
- c) Indennizzo forfettario per euro 300,00 per mancato riscontro a reclamo;
- d) Indennizzo forfettario per euro 2.000,00 per fruizione irregolare e discontinua del servizio.

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 4.673,00.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 04.12.2020, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto. In primis, TIM descrive la consistenza del contratto, composto dalle seguenti utenze: - 051XXXXX310 servizio NICI; - 051XXX366 VOIP; - 051XXX716 VOIP; - 051XXXXX179 connettività. Nel contratto NICI la fatturazione riguarda solo il servizio e la connettività, per cui le linee 051XXX366 e 051XXX716, pur facendone parte, non hanno voci in fattura. La media delle fatture dalla data di attivazione è di 312,00 euro/mese, iva inclusa, e non si riscontrano diminuzioni dal 2 bimestre 2020 in poi. Aggiunge che dal prospetto dei costi allegato al contratto NICI si evince che quanto addebitato corrisponde a quanto firmato. Aggiunge che a luglio 2019 l'istante ha attivato, tramite portale digital store, il servizio Hostkit al costo di 10,00 euro al mese. Rappresenta come dall'analisi delle singole fatture sia emersa una sola irregolarità per la sovrapposizione di 1°+2°+3° bimestre 2019 delle linee voip 051XXX366 e 051XXX716 con gli stessi bimestri di connettività e servizio poiché quando ha inizio la fatturazione della NICI dovrebbe bloccarsi quella delle linee singole, che appunto diventano VOIP.



Rispetto a tale anomalia Tim ha calcolato un importo di euro 85,90 euro che dichiara voler rimborsare. Quanto all'indennizzo forfettario per euro 300,00 per mancato riscontro ai reclami, nulla è dovuto in quanto tutti i reclami sono stati tempestivamente riscontrati. Infine, quanto all'indennizzo forfettario per euro 2.000,00 per fruizione irregolare e discontinua del servizio, nulla è dovuto in quanto i disservizi segnalati dall'istante sono stati risolti nelle tempistiche previste dal Service Level Agreement (SLA).

3. Motivazione della decisione

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

Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente ed accolte come nel seguito. Le risultanze istruttorie indicano la sottoscrizione, alla data del 17 maggio 2018, di una proposta di contratto di fornitura di servizi/prodotti di telecomunicazioni di Telecom Italia secondo le Condizioni Generali di Contratto ed in base alle condizioni generali ed economiche dello specifico servizio/prodotto richiesto, contenute nel relativo profilo commerciale, che l'utente dichiara di conoscere e accettare. L'adesione a Tutto Twin Office prevede per la componente "servizio" la migrazione in VOIP delle due linee tradizionali 051XXX366 e 051XXX716, per la componente "dati" l'attivazione della connettività Internet business 7M/20M con linea aggiuntiva solo dati e "linea verifica vendibilità". La sintesi della spesa totale prevede un costo una tantum di euro 100,00 ed un canone di euro 113,00 che, dopo 36 mesi, si riduce ad euro 92,70. Nel dettaglio, il canone è così composto: euro 80,00 per servizio TTO abbonamento (connettività inclusa) + euro 5,00 per TIR+ euro 28,00 per apparati. Contestuale alla proposta di contratto è la richiesta di cessazione del profilo "Tutto Senza Limiti 7 M" attivo sulla linea 051XXX716 e della "SOLUTION DUMMY+ FACSIMILE MOD TS-1-1- GRUPPO 3" attiva sulla linea 051XXX366. Premesso che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP) con conseguente diritto, in caso contrario, alla restituzione della differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite, nel caso di specie, rispetto alle doglianze di parte istante, TIM non ha dato prova della correttezza di tutti gli importi fatturati. Difatti, rispetto alla copiosa fatturazione prodotta dall'istante, si è limitata a riconoscere l'irregolarità dei conti 1°, 2° e 3° bimestre 2019 delle linee 051XXX366 e 051XXX716 per sovrapposizione con gli stessi bimestri di connettività e servizio dichiarandosi disposta al rimborso di euro 85,90. TIM ha poi rivelato l'attivazione da parte dell'istante, a luglio 2019 e tramite portale digital store, del



servizio “Hostkit”, per un costo mensile di 10,00 euro allegando, a riprova, una videata “con le fasi di proposta accettata”. Detto allegato, tuttavia, nulla prova delle asserzioni di parte resistente, in quanto si tratta di una schermata che traccia sì le fasi di una proposta inviata il 16 maggio 2018 e completata il giorno 18 (maggio 2018), ma che non risulta riconducibile né alla volontà di parte istante né ad alcun servizio specifico o codice cliente o utenza. Quanto all’offerta “Tutto Twin Office”, partendo dall’assunto dell’operatore per cui la fatturazione è legata solo al servizio ed alla connettività e fermo restando quanto già considerato in ordine al servizio “Hostkit”, TIM non ha giustificato la debenza di quanto fatturato in eccedenza rispetto all’importo mensile di euro 113,00 (oltre all’aliquota del 22% applicata ai servizi di telecomunicazione) contrattualmente previsto. L’operatore, infatti, ha dichiarato che la media delle fatture, a partire dalla data di attivazione, è di 312,00 euro/mese (Iva inclusa e per entrambi i servizi) quando invece, sulla base del piano spese prodotto da entrambe le parti, era verosimile attendersi un importo mensile di euro 137,86 (euro 113+euro 24,86 di Iva), oltre alle spese di invio fattura (euro 3,90). Tim, ancora, non ha spiegato perché nel corso del tempo sono state fatturate voci di costo ulteriori rispetto a quelle previste nel piano spesa (ad esempio, “Nuvola It Internet Business 20M Adaptive 256F” per euro 82,19 nella fattura 8H00324036/2019 e che nella fattura 8H00973067/2019 ha un costo di euro 88,00; “Funzionalità Safe Web”, “Linea Telefonica affari” per euro 50,50, “Super digital” per euro 19,55, “Tutto senzalimiti ADSL” per euro 48,87 e “Noleggio impianti principale” per euro 8,33 nella fattura n. 8H00843567/2018, ecc.). Tanto detto, per l’offerta “TUTTO TWIN OFFICE” l’operatore sarà tenuto ad applicare un costo mensile di euro 113,00 (pari ad euro 92,70 dopo 36 mesi) a far data dalla sua attivazione. Di conseguenza, ove e per quanto non abbia già provveduto, dovrà rimborsare l’istante sia di quanto da questi pagato in eccedenza sull’importo mensile di euro 113,00 (iva esclusa e fatto salvo il contributo una tantum “TIR” di euro 100,00), sia per quanto corrisposto in relazione alla fatturazione sulle utenze 051XXX366 e 051XXX716 emessa sui periodi in cui il contratto “TUTTO TWIN OFFICE” era già attivo.

La richiesta di cui al punto c) può essere accolta. L’istante riferisce di numerosi reclami rimandando, in particolare, alla segnalazione del 18 novembre 2019 (rinnovata il 28 gennaio 2020) avente ad oggetto “XXX/Diffida ad adempiere”. Poiché non risultano riscontri su di essa, e nulla dice e produce in merito ad essa l’operatore, l’istante ha diritto all’indennizzo, ai sensi dell’art. 12 del Regolamento indennizzi, di complessivi euro 300,00, considerato che dal 3 gennaio 2020 (giorno successivo al termine di 45 giorni riconosciuti per fornire riscontro) al 20 luglio 2020, data dell’udienza di conciliazione, si



contano 199 giorni che, moltiplicati per l'indennizzo giornaliero di euro 2,50, superano ampiamente la misura massima di euro 300,00 prevista dal comma 1 del predetto articolo. La richiesta di cui al punto d) viene accolta parzialmente. Rispetto alla doglianza di un'erogazione irregolare e discontinua dei servizi di fonia ed Internet nel periodo compreso tra ottobre 2018 e luglio 2019 ed alla relativa richiesta di indennizzo, l'operatore dichiara che i disservizi segnalati dall'istante sono stati risolti nei tempi previsti, per cui alcun indennizzo è dovuto, come ritiene si possa evincere dall'elenco dei trouble ticket allegato alla memoria. Sebbene il cartellino "potrebbe non avere valore probatorio assoluto, trattandosi di documento interno ... non idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti, tuttavia, ai sensi dell'art. 2712 c.c., esso costituisce piena prova dei fatti e delle cose in esso rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale è prodotto" (Corecom Calabria, determina n. 140/2018). Preso atto che nulla ha eccepito l'istante sul punto (che tra l'altro non ha mai spiegato se i disservizi abbiano causato una completa interruzione del servizio o un'erogazione irregolare o discontinua) e dell'assenza di procedimenti d'urgenza, rispetto alle diverse segnalazioni enumerate nel trouble ticket si osserva come solo una, relativa all'utenza 051XXXXX179 (cod. ACINE8010642011 del 16/11/2018, fine disservizio in data 19/11/2018), risulti "OUT" rispetto ai SLA. In relazione a tale disservizio, l'operatore non ha assolto alcun onere probatorio, non avendo fornito prova dell'impossibilità tecnica di una tempestiva risoluzione del guasto. Pertanto, si ritiene dovuto all'istante un indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento indennizzi, commi 2 ("Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento) e 3 ("Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile, all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio). L'importo dovuto è di euro 18,00 (euro 9,00*2 in quanto utenza business). Su tutte le somme oggetto di rimborso/indennizzo l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità



DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM XXX (KENA MOBILE) per le motivazioni in premessa.

2. La società TIM XXX (KENA MOBILE) è tenuta:

- I. ad applicare per l'offerta "TUTTO TWIN OFFICE" un costo mensile di euro 113,00 (da ridursi ad euro 92,70 dopo 36 mesi) Iva esclusa a far data dalla sua attivazione;
- II. a rimborsare l'istante sia di quanto pagato in eccedenza sull'importo mensile di euro 113, (Iva esclusa e fatto salvo il contributo una tantum "TIR" di euro 100,00) sia per quanto corrisposto in relazione alla fatturazione sulle utenze 051XXX366 e 051XXX716 emessa sui periodi in cui il contratto "TUTTO TWIN OFFICE" era già attivo;
- III. a corrispondere l'importo di euro 300,00 ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi;
- IV. a corrispondere l'importo di euro 18,00 ai sensi dell'art. 6 del Regolamento indennizzi, commi 2 e 3.

3. La società TIM XXX (KENA MOBILE) è inoltre tenuta ad applicare gli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, su tutte le somme oggetto di rimborso e di indennizzo.

4. La società TIM XXX (KENA MOBILE) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.



Bologna, 20/05/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

