

**DELIBERA N. 57/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/521530/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 19/12/2022;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/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 la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 03/05/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 03/02/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 03/05/2022 nei confronti delle società TIM XXX, d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Titolare delle utenze telefoniche 0542XXX598, 335XXXX844, 339XXXX984 e 0542XXX80, contesta “l'emissione delle fatture di seguito riportate, oltre ad eventuali solleciti di pagamento ed interessi moratori, nella parte in cui vengono addebitati dei costi abnormi per la fruizione del servizio internet a consumo, sia a titolo di bundle dati nazionale che di roaming in Europa, inseriti tutti sotto la voce “Spesa variabile”:

- 1° bimestre 2020 per € 80,65;
- 2° bimestre 2020 per € 158,94;
- 3° bimestre 2020 per € 241,80.

I costi suindicati, e nello specifico gli importi extrasoglia, non erano mai stati quantificati al sottoscritto in fase precontrattuale.

Salvo prova contraria, dei medesimi non mi risulta alcuna espressa evidenza, né nelle Condizioni Generali di Contratto, né nelle comunicazioni intercorse con l'operatore tramite SMS.

Al contrario tali importi mi venivano addebitati in fattura in assenza di qualsivoglia giustificazione, contrariamente sia agli obblighi di trasparenza contrattuale e tariffaria sanciti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) in delibera 326/10/CONS, sia ai principi di "trasparenza, chiarezza e tempestività" contenuti in Carta dei Servizi TIM.

L'Autorità Garante, difatti, prevede l'obbligo per gli operatori mobili di assicurare agli utenti condizioni di piena trasparenza su tutti i piani tariffari per i servizi voce, SMS e traffico dati.

Le informazioni necessarie vanno quindi rese pubbliche attraverso tutti gli strumenti disponibili, compresa la rete vendita e il sito ufficiale dell'operatore.

L'AGCOM stabilisce che gli operatori mobili debbano, altresì, rendere disponibile gratuitamente un sistema di allerta in grado di avvertire rapidamente l'utente al raggiungimento di una soglia di consumo critica, in modo che il medesimo venga informato tempestivamente del raggiungimento della citata soglia, del traffico residuo disponibile e dell'eventuale passaggio a un'altra tariffa nel caso di superamento (vedasi i cd. 'SMS alert').

In aggiunta a quanto lamentato tengo a precisare che la maggior parte del consumo dei dati mobili veniva registrata in piena fase di lockdown.

L'emergenza sanitaria in corso mi aveva costretto a svolgere l'attività professionale in modalità smart working.

Ciò aveva comportato un incremento della navigazione internet nei mesi di Marzo ed Aprile 2020 (vedasi conto "3° 2020" in cui il solo costo per la spesa variabile è pari ad € 156,40).

In tali condizioni era pertanto innegabile, per la mia attività lavorativa, la necessità di fruire di un aumento del traffico dati a condizioni economiche ragionevoli - e non svantaggiose, come invece verificatosi.

I costi erano dunque da allinearsi alle note misure governative adottate a tutela dei cittadini e delle imprese.

Le vicende sopra contestate mi costringevano a disdettare, in data 25.05.2020, a mezzo pec, l'utenza fissa n. 0542XXX598, associata al contratto di abbonamento n.

888XXXXXX217. Nella comunicazione de qua motivavo la mia scelta sulla base di una serie di disservizi, tra cui la sussistenza di estremi di doppia fatturazione.

La linea suddetta non era mai stata da me utilizzata per la fruizione del servizio internet, il quale veniva invece erogato sulla linea fissa n. 0542XXX80, concretamente attiva e regolarmente fatturata.

In data 15.06.2020 sporgevo formale reclamo per il tramite del Codacons Sez. Reg. Emilia Romagna, trasmesso via pec il 18.06.2020, che veniva rinnovato il 27.07.2020.

Ad oggi non mi risulta, a scampo di equivoci, alcun riscontro, se non un sollecito di pagamento del 06.07.2020”.

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

a) “Rettifica dei costi fatturati a "XXX" sulla base dei canoni base previsti nell’offerta TIM Professional Europa Vera, conditio sine qua non della scelta del sottoscritto di contrattualizzare i servizi con l’operatore convocato;

b) Storno integrale degli importi previsti per il traffico extrasoglia e delle quote addebitate a titolo di ricarica se finalizzate ad un incremento del credito a tal fine spendibile, nella somma capitale di € 481,39, salvo errori e/o omissioni (cfr. Ft. dal 1° al 3° bimestre 2020), oltre interessi e spese, con riserva di rettifica e/o integrazione qualora emergesse in fase di memorie di replica la presenza di ulteriori addebiti di eguale natura e contenuti in fatture ivi non espressamente contestate;

c) Dismissione, con effetto retroattivo all’attivazione ed in esenzione costi, della linea n. 0542XXX598, con storno e/o rimborso integrale degli importi fatturati;

d) Corresponsione dell’indennizzo ex art. 9 di cui all’All. A alla delibera 347/18/CONS, per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, nell’importo di € 5,00 giornaliera, con decorrenza dall’attivazione e sino a concreta disattivazione degli stessi, nella somma forfettaria di € 1.000,00;

e) Corresponsione dell’indennizzo ex art. 12 di cui all’All. A alla delibera 347/18/CONS, per mancato riscontro a reclamo, nella somma massima prevista, per € 300,00.”.

## **2. La posizione dell’operatore**

Costitutosi con memoria del 17/06/2022, l’operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto e precisato quanto segue.

Lato fisso

Linea 0542XXX598 TIM START GO attivata in data 29/11/2019 a seguito sottoscrizione contratto del 05/11/2019 (doc.1), fattura di attivazione 1/20 (doc.2).

TIM START&GO (doc.3) è l'offerta convergente di TIM (aperta in commercializzazione dal 30 settembre 2019) che, a fronte di un canone mensile di 24€/mese per i primi 12 mesi e 34€/mese dal 13° mese, include:

- TIM START, ovvero 1 linea mobile ricaricabile con profilo TIM Start attivabile su AL/MNP/Migrazioni da CO; per le attivazioni entro il 30/09/2020 prevede l'attivazione gratuita dell'opzione "20 EURO GB EXTRA" di traffico dati nazionale e in Roaming Europa, portando il bundle dati da 10 GB a 30GB;

- TIM GO, ovvero: 1 numerazione fissa (NIP/Rientro) abilitata solo per le chiamate entranti con trasferimento di chiamata verso la numerazione mobile; 1 router TIM HUB 4 G autoinstallante con 1 SIM Dati con 100 Giga al mese di traffico dati;

- Servizio di Fattura Unica e Caring Unico.

La SIM Dati potrà essere utilizzata esclusivamente per tale servizio e non potrà pertanto essere inserita in altri dispositivi.

La SIM Dati è infatti vincolata sia al TIM HUB 4G fornito con l'offerta sia alla cella/gruppo di celle contigue che coprono la sede del cliente.

#### REGOLE E VINCOLI START&GO:

- Solo per clienti monosede e monolinea;

- Rapporto 1 a 1 tra SIM Human e numero fisso (è possibile attivare una sola SIM mobile TIM START e 1 sola numerazione fissa);

- Non è possibile vendere la START&GO su CB già fissa.

In caso di cessazione per qualsivoglia motivo di una delle componenti suddette, l'offerta cesserà automaticamente (doc.4, lettera Tim del 28.7.2020).

Sulle fatture della linea fissa, correttamente, non è mai stato addebitato traffico in quanto la linea fissa serviva solo per ricevere chiamate e non per farle.

L'addebito, pertanto, è per canone e router.

Il traffico contestato è presente sulle fatture del mobile, come si andrà a dire.

L'istante ha ricevuto sollecito di pagamento (doc.5) per la linea fissa business in contestazione e per linea residenziale 0542XXX880.

Per la linea 0542XXX598 non ha subito sospensioni amministrative.

In data 28/07/2020 la linea è stata cessata a seguito corrispondente sim mobile.

La fattura di chiusura 5/20 (doc.6) di euro 42,24 addebita canoni sino al 27/07/2020 e 5<sup>a</sup> rata di 12 Router TIM HUB 4G LTE di euro 9,76.

Sono state emesse fatture successive dal 6/20 al 6/21 con addebito rate Router dalla 6<sup>a</sup> alla 12<sup>a</sup> di 12 per totali euro 68,32.

Ad oggi l'insoluto totale ammonta ad euro 950,87 (vedasi file fatture insolute, doc.7 ed estratto debitorio, doc.8)

L'insoluto per la linea 0542XXX598 è pari ad euro 287,12.

Le fatture emesse per la linea fissa sono corrette e conformi all'offerta sottoscritta.

Attualmente l'istante non ha attiva nessuna linea con TIM.

Lato mobile

Contratto n. 888XXXXXX170

Le linee mobili 335XXXX844 e 339XXXX984 indicate nel formulario erano contenute nel guscio contrattuale n. 888XXXXXX170 (doc.9).

Per queste linee l'istante contesta gli addebiti extra soglia (bundle dati aggiuntivi e ricariche) presenti nelle fatture del 1/20 (n. 423XXXXXXXXXXXX441), 2/20 (n. 423XXXXXXXXXXXX438) e 3/20 n. (423XXXXXXXXXXXX617) (doc.10) per totale €174,72 + Iva.

In quest'ultima fattura è presente anche addebito corrispettivo di recesso €83,33 + Iva per la linea 339XXXX984, cessata per MNP anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi.

Gli addebiti sono conformi al profilo commerciale sottoscritto, sia in riferimento ai bundle aggiuntivi, sia in riferimento al corrispettivo di recesso anticipato (vedasi profilo commerciale, doc.11).

Le due linee mobili 335XXXX844 e 339XXXX984 sono cessate per MNP rispettivamente il 27/05/2020 e il 10/04/2020.

Per gli importi di cui sopra è presente segnalazione telefonica dell'11/05/2020 per cui al cliente, in ottica di caring, è stato riconosciuto un BONUS FAST SOLVING DI €50 presente nella fattura n. 423XXXXXXXXXXXX213 del 4/20 (ultima fattura per questo contratto).

Contratto n. 888XXXXXX217

Il contratto è stato attivato come da modulistica sottoscritta dal cliente in data 05/11/2019 (doc.12) per l'attivazione di una nuova linea mobile con profilo TIM START & GO.

In data 11/11/2019 è stata pertanto attivata la linea 337XXXX911, successivamente cessata per MNP in data 25/05/2020 con addebito dei canoni di abbonamento fino all'effettivo giorno di cessazione nella fattura n. 423XXXXXXXXXXXX211 del 4/20.

La fatturazione è continuata per l'addebito del contributo attivazione offerta rateizzato previsto dal profilo.

Per questo contratto l'istante non ha pagato alcuna fattura e non sono presenti reclami/segnalazioni di alcun tipo lato mobile.

Contratto n. 888XXXXXX170 - Totale insoluto € 456,60

### **3. Motivazione della decisione**

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

L'istante contesta le fatture nn. 423XXXXXXXXXXXX441 del 16/01/2020 (emessa per complessivi € 80,65), 423XXXXXXXXXXXX438 del 13/03/2020 (emessa per complessivi € 158,94) e 423XXXXXXXXXXXX617 del 14/07/2020 (emessa per complessivi € 241,80) nella parte della c.d. "spesa variabile" in cui vengono addebitati bundle dati nazionali e roaming in Europa.

La documentazione prodotta agli atti rivela, innanzitutto, la sottoscrizione, in data 17 aprile 2018, di una proposta di contratto per l'attivazione dell'offerta TIM Tutto Business 2.0, profilo ricaricabile "VIP TIM VERA 10,90", sulle utenze 335XXXX844 e 339XXXX984 (in MNP da Wind) al costo di 10,90 €/mese e traffico per chiamate e SMS illimitato.

Per il traffico dati, al bundle base composto da 2GB mese/linea -5GB mese/linea (veicolati dall'opzione 5EUROGIGAVIP)- veniva prevista l'attivazione automatica fino a 2 bundle aggiuntivi da 1GB al costo di € 8,90.

All'eventuale volume di traffico eccedente i bundle aggiuntivi è applicata, sempre nello stesso mese, una tariffa overfranchigia pari 0,000008€/KB per il traffico dati nazionale e roaming (Zona UE).

Il 5 novembre 2019 venivano sottoscritte due ulteriori proposte di attivazione.



La prima, per una nuova utenza mobile con profilo “TIM START & GO – MOBILE”, opzione “promo servizi rep. 6m; promo 20gb startgo”; la seconda, per l’offerta fonia+dati “TIM START&GO - FISSO”.

Rispetto alla componente mobile, l’allegato profilo commerciale evidenzia la possibilità di attivare, nell’ambito dell’offerta, una sola linea con profilo “TIM START” che prevede, tra l’altro:

-un contributo mensile di 10,00 €/mese (esposto in fattura con dicitura TIM Start ric. 15€/mese e Sconto Bonus 5 €);

-la possibilità di richiedere l’attivazione di opzioni di traffico dati aggiuntivo (opzione 500 MB - con contributo una tantum di 3,00 € – al cui superamento verranno attivati in modo automatico 2 bundle ricorsivi da 500 MB al costo di € 5,00 ciascuno; gettone 1GB a fronte di un contributo una tantum di 5,00 €). Il contributo una tantum delle opzioni dati gettone 1GB e 500 MB è addebitato direttamente in fattura e riferito ai soli mesi di competenza;

-l’attivazione del servizio di “ricarica automatica” con importo pari a 12,00 € (iva inclusa) o superiore, attivo in caso di credito residuo inferiore a 5,00 €.

Inoltre, qualora l’offerta venga sottoscritta entro il 31/12/2019, sarà attivata anche l’opzione 20 EURO GB EXTRA in promozione gratuita, che include traffico dati nazionale e in roaming Europa, portando il bundle dati da 10GB a 30GB complessivi.

L’offerta prevede anche l’applicazione del contributo di attivazione pari ad euro 36/linea=1,5 €/mese.

La componente di offerta fissa prevede invece:

- la fornitura in vendita rateale, 12 rate bimestrali, di un Router TIM HUB 4G LTE (12 rate bimestrali da 9,76 €);

- l’accesso ad Internet (in modalità non “nomadica” ovvero esclusivamente all’interno di una cella/un gruppo di celle che copre la sede del Cliente) tramite SIM Dati TIM GO da inserire nel router a cura del Cliente con 100 GB/mese di traffico dati; al raggiungimento dei 100G di traffico mensile incluso la navigazione passerà su rete 2G con conseguente riduzione della velocità di navigazione;

- una numerazione fissa solo per ricevere chiamate: tale numerazione sarà preconfigurata in automatico da TIM con il trasferimento di chiamata verso la numerazione mobile del Cliente indicata nella Proposta di Attivazione, e sulla quale sia attivata la componente mobile della presente offerta; in tal modo tutte le chiamate indirizzate verso tale numerazione fissa saranno automaticamente inoltrate verso la numerazione mobile.



Le chiamate entranti sulla numerazione fissa del Cliente verranno trasferite in automatico verso la numerazione mobile, senza costi aggiuntivi.

L'offerta fissa ha un costo mensile di 10 € per i primi 12 mesi, 20 € dal 13° al 24°, 24 € dal 25° e sarà esposto in fattura come segue: "TIM GO a 24 €/mese, Bonus TIM GO 12 mesi, che sconta il contributo mensile di TIM GO di 10 €/mese per i primi 12 mesi e Bonus TIM GO 24 mesi che sconta il contributo mensile di TIM GO di ulteriori 4 €/mese per i primi 24 mesi".

L'offerta rimarrà attiva solo in caso di mantenimento di entrambe le componenti di offerta fissa e mobile.

In caso di cessazione per qualsivoglia motivo di una delle due, l'offerta cesserà automaticamente.

Tanto considerato, le richieste di cui ai punti a), b) e d) vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente come nel seguito.

In relazione agli importi fatturati nei conti oggetto di contestazione giova il richiamo a quel consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione ma solo un atto unilaterale di natura contabile, diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

In relazione a tanto, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura; in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Nel caso di specie, l'operatore ha evidenziato come gli addebiti rispecchiassero quanto sottoscritto, ma non ha fornito spiegazioni adeguate sull'intera fatturazione emessa e tali da fondare la pretesa creditoria su tutti gli importi fatturati.

In particolare, rispetto a ricariche e bundle aggiuntivi non ha fornito il dettaglio del traffico e del superamento delle soglie limite previste dal contratto, che avrebbe consentito di poter verificare la correttezza delle somme per ciò imputate.

Per questi motivi, TIM provvederà alla rettifica dei costi fatturati stornando quanto imputato a titolo di ricariche e bundle aggiuntivi.

Non può essere invece accolta la richiesta di indennizzo per servizi/profili tariffari non richiesti in quanto, trattandosi di fatturazioni indebite, le attivazioni di cui si parla risultano già soddisfatte dallo storno appena disposto.

La richiesta di cui al punto c) viene respinta.

Sul punto, l'operatore riferisce che la linea de qua è stata cessata in data 28 luglio 2020 (a seguito di corrispondente cessazione mobile) senza essere smentito sul punto dall'istante.

Oltre a ciò, non sono stati rilevati elementi idonei a giustificare un recesso senza oneri o, ancor prima, un'attivazione non richiesta dell'utenza in contestazione.

Nemmeno risultano reclami su eventuali malfunzionamenti.

La stessa richiesta di disdetta, datata 23 maggio 2020, motiva tale scelta con il mancato utilizzo della linea senza accennare ad alcun possibile disservizio.

Per questi motivi, le richieste di cui al punto c) vengono respinte.

La richiesta di cui al punto e) viene accolta.

L'istante, in particolare, chiede di essere indennizzato rispetto al reclamo trasmesso con PEC del 18/06/2020 e rinnovato il 27/06/2020.

Sul punto, l'operatore non ha dimostrato di aver offerto alcun riscontro, con la conseguenza che è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS nella misura massima di euro 300,00, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile, ovvero 550 gg. complessivi (dal 03/08/2020, data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, fino al 03/02/2022, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta:

I. a stornare quanto fatturato a titolo di ricariche e bundle aggiuntivi;

II. a liquidare l'importo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/ CONS.

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, 19/12/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi