

DELIBERA N. 46/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/666866/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 05/11/2024;

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. 194/23/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. 194/23/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 05/03/2024 acquisita con protocollo n. XXXXX del 05/03/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Struttura, dott. Leonardo Draghetti;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2024;

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 18/12/2023, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 05/03/2024 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, dichiarando quanto segue.

Nel mese di aprile 2023 concludeva contratto con TIM relativamente ai servizi di telefonia mobile + dati con riferimento all'utenza nr. XXXXX servente il proprio studio legale.

Veniva accettata l'offerta TIM XXX che prevedeva traffico voce+dati comprensiva di n. 6 cordless DECT al canone complessivo di € 83,00 mensili come proposto da Agente TIM.

Ciò nonostante, si vedeva recapitare, sin da subito, fatture per importi esorbitanti ed in alcun modo giustificati, non compatibili con quelli contrattualmente previsti.

Va precisato che, pur avendo richiesto la fornitura di servizi di telefonia e traffico dati con riferimento alla sola linea fissa nr. XXXX, si vedeva e si vede tuttora mensilmente recapitare n. 2 fatture, di cui l'una di € 23,06 (relativa a tale linea nr. XXXXX) e l'altra di € 120,36 (relativa alle linee XXXXX e XXXXX).

Con comunicazione PEC del 01.09.2023 contestava immediatamente le fatture nr. XXXXX del 11.07.23 di € 15,34; nr. XXXX del 11.07.2023 di € 406,70; nr. XXXXX del 10.08.23 di € 120,36; nr. XXXXX del 10.08.23 di € 23,06, rappresentando come gli importi richiesti non corrispondessero alle condizioni contrattuali previste, motivo per cui i pagamenti restavano sospesi in attesa di ricevere opportune delucidazioni.

La pec rimaneva priva di riscontro da parte di TIM.

Con successiva comunicazione pec del 24.10.2023 chiedeva altresì chiarimenti in ordine alle ulteriori 3 linee telefoniche indicate nelle fatture (XXXXX; XXXXX e XXXXX) di cui non era mai stata richiesta l'attivazione.

Contestualmente domandava il recesso dalle predette 3 utenze.

Solo in sede di conciliazione apprendeva che TIM, arbitrariamente e senza nulla comunicare, aveva attivato una linea VOIP mai richiesta.

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

a) Storno di tutte le fatture emesse e non pagate (le prime fatture emesse sono state tutte pagate poiché vi era domiciliazione bancaria) nonché di tutte le fatture successivamente emesse, con applicazione del canone mensile contrattualmente pattuito di € 83,00 mensili, con conteggio dell'importo sino ad oggi dovuto ed eventuale conguaglio con quanto già pagato;

b) Disattivazione delle linee mai richieste (XXXXX; XXXXX e XXXXX) mantenendo attiva la sola utenza telefonica nr. XXXXX, senza ulteriori addebiti o spese;

c) Indennizzo per il disagio subito in ragione del mancato riscontro ai numerosi solleciti inviati che si quantifica forfetariamente in € 500,00;

d) Copia del contratto sottoscritto dal cliente che, nonostante le richieste, non è mai stato consegnato.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 22/04/2024, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie precisando quanto segue.

“Consistenza: NICI - XXXXX FIBRA (Internet xDSL Professional BMG 256K* € 29,00 – Bonus Voucher € 12,50 + router noleggio € 5,00 > TOT € 21,50) > attiva da 20/06/23. - XXXX FONIA (TIM ComUnica) (canone € 48,00 + rata addebito prodotti €

17,69 + manutenzione € 8,50 > TOT € 74,19) + VOIP associata XXXX > attiva da 27+29/06/23 - FWA XXXX Internet FWA Professional BMSG 1M* (canone € 10,00 + contr attivazione € 5,00) > attivo da 20/06/23 OFFERTA CLIENTE € 82,50 MENSILI CON 6 DECT, il venditore conferma proposta del 28/04 con canone € 93,25 RICHIESTA DI CESSAZIONE: 24/10 PEC richiesta cessazione XXXX FWA (sebbene l'istante sostenga trattarsi di linea mai richiesta, la stessa è presente nella proposta firmata)".

3. La replica dell'istante

In data 08/05/2024, in risposta alla memoria dell'operatore, l'istante ha allegato ulteriore documentazione e replicato come segue.

In via preliminare, contesta la tardività della memoria avversaria, considerandola inammissibile unitamente alla documentazione ad essa allegata.

Sulle deduzioni difensive avversarie, per mero tuziorismo, evidenzia come la memoria depositata nell'interesse di TIM nulla dica rispetto alle contestazioni di parte ricorrente, "limitandosi unicamente a riportare, con riferimento all'utenza nr. XXXX, che, sebbene l'istante sostenga di non averla mai richiesta, la stessa (sarebbe) presente nella proposta firmata..."

"In sostanza, TIM, costituendosi, nulla ha mai eccepito rispetto allo scambio di comunicazioni intercorso con il Sig. ..., Agente TIM, il quale, in data 14.04.2023, confermava un canone mensile di euro 83,25 ... Oltretutto ... pare a chi scrive che anche TIM confermi che la proposta fatta al cliente si attestasse in tale ammontare (cfr. pag. 2 memoria TIM "... OFFERTA CLIENTE € 82,50 MENSILI CON 6 DECT, il venditore conferma proposta del 28/04 con canone di € 93,25 ...").

Ricapitolando quanto accaduto, si chiarisce che:

- in data 03.04.2023 l'agente TIM ... formulava proposta '... connettività FTTC, fibra ... servizio di centralino in cloud 4 cordless connessione e router compreso al canone mensile di € 76+iva...' (cfr. doc. 1);

- successivamente, a seguito di contatti telefonici tra le parti, in data 06.06.2023, sempre il medesimo Agente ... proponeva le seguenti soluzioni: '...servizio di centralino in cloud ... con 6 cordless ...' specificando che in tal caso 'il canone mensile passa a 83 € al mese ...'. Nella medesima comunicazione si dava inoltre atto che con '...sola doppia linea telefonica, senza servizi di trasferimento, messaggio, avviso attesa etc ... sempre con connessione internet fibra alla cabina sono 90 € al mese ...' (cfr. doc. 2);

- con comunicazione email in data 14.04.2023, il collega di studio ... che ha intrattenuto i rapporti con il Sig. ... per la conclusione del contratto, comunicava

testualmente ‘... Gent.mo ..., La presente per confermarle l’offerta TIM BUSINESS di cui allo specchietto riepilogativo allegato, comprensivo di n. 6 cordless DECT al canone proposto di € 83,00 mensili. Rimango in attesa di un suo cortese riscontro al fine di definire i dettagli. Cordiali saluti...’ (cfr. doc. 3);

- con successiva comunicazione del 14.04.2023 alle ore 9:13 l’Agente riscontrava la comunicazione di cui al punto precedente, in tal modo ‘...Buongiorno, la ringrazio per la fiducia accordata ...’ richiedendo una serie di documenti necessari per il perfezionamento del contratto (cfr. doc. 4);

- a detta comunicazione si riscontrava con la documentazione richiesta;

- sempre in data 14.04.2023 alle ore 15:06 il Sig. comunicava: ‘... Buongiorno, sono a confermarvi il canone, al netto degli sconti di € 83,25...’ (cfr. doc. 5).

Seguiva poi l’ulteriore scambio di documentazione ai fini della sottoscrizione del contratto. In ogni caso, ognuno vede, come gli unici importi di cui abbia mai parlato (e scritto per conto di TIM) l’Agente ... attengono o al costo di 83,25 mensili o, semmai, ad € 90,00 mensili.

- Come sia possibile che TIM, mensilmente, recapiti al cliente n. 2 fatture di cui l’una di importo pari ad € 23,06, l’altra di importo pari ad € 120,36 non è dato sapere!

- Certo è che il cliente non avrebbe mai sottoscritto il contratto a tali condizioni economiche;

- Condizioni economiche che non gli sono MAI state prospettate.

A mero titolo esemplificativo, si consideri che nessuno hai mai parlato di costi di noleggio router (che stando a quanto riferito dall’Agente ... avrebbero dovuto essere compresi nel canone), così come nessuno ha mai parlato di costi di manutenzione e assistenza, che vengono mensilmente addebitati in fattura.

Ad oggi, inoltre, il cliente non è stato ancora posto nella condizione di capire a cosa siano dovuti gli importi di cui alla fattura XXXXX/2023 di € 406,70 non avendo TIM mai fornito alcun puntuale riscontro in merito!

Oltre a non aver chiarito nulla, anche attraverso la propria allegazione documentale, la compagnia convenuta non ha provato alcunchè.

Il contratto allegato da controparte sub doc.2, infatti, non prova affatto che il cliente ... abbia consapevolmente accettato l’offerta economica che oggi TIM ritiene sia da applicarsi al caso di specie, poiché nel contratto sottoscritto digitalmente dall’odierno istante NON vi è alcun riferimento ai costi del servizio offerto.

Ognun vede, pertanto, come l'utente abbia fatto affidamento, in buona fede, su quanto comunicato via email dall'Agente TIM... .

Di importi, a ben vedere, si parla unicamente nel doc.3 allegato da controparte (c.d. profilo commerciale) rispetto al quale:

- non viene fornita alcuna prova del fatto che tale documento sia stato trasmesso e/o portato a conoscenza del cliente;
- per come formulato, non si è in grado di risalire al costo complessivo del servizio offerto nel caso di specie;
- tale documento NON RECA DA NESSUNA PARTE LA FIRMA DEL CLIENTE!

Si contesta altresì quanto esposto dalla difesa avversaria nella parte in cui, riportando la richiesta di cessazione fatta dal cliente con riferimento all'utenza XXXXX si dice che pur avendo la parte istante sostenuto che '... trattasi di linea mai richiesta, la stessa è presente nella proposta firmata...'.

Anche tale circostanza, è del tutto fantasiosa!

Ricontrollando il contratto sottoscritto dall'Avv... non si rinviene da alcuna parte tale numerazione.

Così come non si rinvencono da alcuna parte tutte le altre numerazioni che vengono di volta in volta indicate nelle fatture recapitate da TIM.

Al contrario, a pagina 18 del contratto si evince chiaramente come l'unica utenza telefonica per cui il cliente ha richiesto la portabilità - infatti il Cliente aveva già contratto con TIM, ha semplicemente chiesto il trasferimento fisico della linea avendo mutato sede del proprio Studio - è la nr. XXXXX (vedasi doc. 6 estratto dal contratto prodotto da controparte).

Nella schermata riportata nella memoria avversaria, non è indicata alcuna numerazione telefonica".

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, non risulta accoglibile l'eccezione relativa alla tardività del deposito della memoria difensiva dell'operatore.

Difatti, la comunicazione di avvio del procedimento, datata 06/03/2024 (con protocollo XXXXX) stabiliva che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica...”.

Pertanto, il termine perentorio previsto dalla suddetta norma sarebbe scaduto, nel caso di specie, sabato 20 aprile 2024.

Vero è, come già considerato dal Corecom Toscana nella delibera 6/2021, che sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo – o cade nella giornata di sabato – il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo.

Sul punto, dunque, si ritiene di richiamare ed applicare l’art. 155, comma 4, c.p.c.:

“Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo”,

nonché l’art. 155, comma 5, c.p.c.:

“La proroga prevista dal quarto comma si applica altresì ai termini per il compimento degli atti processuali svolti fuori dall’udienza che scadono nella giornata di sabato”.

Con riferimento al merito, si può osservare come la presente controversia sia incentrata sulla difformità della fatturazione che l’istante lamenta rispetto a quanto concordato con l’agente TIM (“costo di 83,25 mensili o, semmai, di € 90,00 mensili”).

Parte ricorrente, in particolare, lamenta come l’operatore “mensilmente recapiti al cliente n. 2 fatture di cui l’una di importo pari ad € 23,06, l’altra di importo pari ad € 120,36”, oltre a non aver fornito riscontro sulla fattura XXXXX/2023 emessa per € 406,70.

Per costante orientamento Agcom (ex multis, delibera n. 20/08/CIR), gli utenti hanno diritto all’attivazione dell’offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall’applicazione delle condizioni pattuite.

Oltre a ciò, occorre considerare, come da delibera Agcom n. 143/10/CIR, che l’operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing) è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali rese all’atto di stipula della proposta contrattuale.

Di conseguenza, sorge un diritto allo storno delle somme contestate quando l'operatore non documenti, nel corso dell'istruttoria, la correttezza delle fatturazioni a far data dall'attivazione, non dimostrando di aver consegnato all'istante il documento recante le specifiche tecniche e il piano tariffario, non garantendo la trasparenza delle condizioni economiche.

Ugualmente, vanno riconosciute le ragioni dell'istante qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a confutare gli assunti attorei: in applicazione dell'articolo 1218 cod. civ. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, l'utente, ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sull'operatore l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento, pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree (delibere Agcom nn. 145/15/CIR, 35/16/CIR, 123/16/CIR).

Sul punto, infine, viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (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.

Tanto premesso, 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 (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, delibera Agcom n. 82/17/CIR).

A supporto delle proprie doglianze, l'istante produce una serie di mail scambiate con agente TIM.

A quest'ultimo (che a seguito di colloquio telefonico riportava le diverse soluzioni: "... servizio di centralino in cloud come riportato nello specchietto allegato con 6 cordless il canone passa a 83€ mese invece solo doppia linea telefonica, senza servizi di trasferimento, messaggio avviso attesa ecc sempre con connessione internet fibra alla cabina sono 90€ mese ..."), l'istante, con mail del 14 aprile 2023, confermava

"l'offerta TIM BUSINESS di cui allo specchietto riepilogativo allegato, comprensivo di n. 6 cordless DECT al canone proposto di € 83,00 mensili. Rimango in attesa di un suo cortese riscontro al fine di definirne i dettagli...".

L'istante ha inoltre allegato un modulo (estratto dalla proposta di contratto) sottoscritto in data 09/05/2023 che indica:

- migrazione del numero tradizionale XXXXX con cessazione CPS;

- configurazione TIM COMUNICA ENTRY;

- “NESSUNA RICHIESTA DI CESSAZIONE BROADBAND DI ATC/AB TUTTO IP/EVOLUZIONE UFFICIO LARGE. Utenti da configurare con PC APP 2, Utenti da configurare con MOBILE APP 2. Utenti da telefono fisso da configurare: 6”.

Il gestore, a sua volta, ha prodotto agli atti una Proposta di Attivazione (PdA) e l'annesso profilo commerciale.

In particolare, con la sottoscrizione della PdA “CANALI TIBP, IT E CUSTOMER CARE” del 09/05/2023 (vedasi pg. 3), il Cliente proponeva a TIM XXX di stipulare

“il contratto di fornitura di servizi/prodotti di telecomunicazioni di TIM 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 sono parte integrante della presente e che il Cliente dichiara di conoscere ed accettare”.

A pg. 8 della predetta Proposta, l'istante sottoscriveva altresì come

“La firma sottostante conferma la piena conoscenza e l'accettazione da parte del Cliente delle condizioni generali di contratto tra quelle sopra elencate, che disciplinano i servizi e/o la fornitura dei prodotti prescelti e che sostituiscono, annullandole, le precedenti Condizioni Generali relative ai medesimi prodotti e/o servizi già attivi. Le condizioni generali sono consultabili in autonomia dal Cliente agli indirizzi web del sito TIM BUSINESS indicati nelle specifiche sezioni d'offerta della presente Proposta di Attivazione, debitamente sottoscritta dal Richiedente. Il Cliente acconsente a che le informazioni di cui all'articolo 98 quarter decies (Obblighi di informazione applicabili ai contratti) del Codice delle Comunicazioni elettroniche vengano rese all'interno della documentazione contrattuale, con rinuncia ad acquisire il Modello sintetico di contratto”.

Sempre a pg. 8, con ulteriore sottoscrizione, dichiarava altresì che

“La firma sottostante conferma la piena conoscenza ed accettazione da parte del Cliente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., delle clausole sopra riportate relative alle Condizioni Generali che disciplinano la fornitura di prodotti/servizi, scelti dal Cliente e/o quelli oggetto di novazione”.

Con ulteriore sottoscrizione apposta a pg. 10, aderiva poi a quanto sotto riportato

“I servizi sono disciplinati dalle Condizioni Generali appresso indicate, disponibili sul sito TIM BUSINESS ai seguenti link: -CG servizio TIM ComUnica: <https://timbusiness.it/assistenza/condizioni-contrattuali/TIM-comunica.pdf>; -CG servizio Broadband: <https://timbusiness.it/assistenza/condizioni-contrattuali/broadband.pdf>; -CG di Vendita e Manutenzione Apparati e Prodotti: <https://timbusiness.it/assistenza/condizioni-contrattuali/vendita-manutenzione-apparati->

prodotti.pdf; -CG noleggio e manutenzione apparecchiature: <https://timbusiness.it/assistenza/condizioni-contrattuali/noleggio.pdf>; -CG servizi di Security Solutions: <https://timbusiness.it/assistenza/condizioni-contrattuali/security-solutions.pdf>; -CG servizi ICT: <https://timbusiness.it/assistenza/condizioni-contrattuali/servizi-ICT.pdf>; La firma sottostante conferma la piena conoscenza e l'accettazione da parte del Cliente dei termini e delle condizioni contenute nei Profili Commerciali relativi ai servizi/prodotti dallo stesso debitamente scelti barrando la relativa casella, la ricezione da parte del Cliente dei documenti sotto elencati, debitamente compilati, sottoscritti e restituiti, laddove previsto, a TIM, nonché, nei casi di richiesta di accesso FWA, l'autorizzazione di cui all'apposita nota sopra riportata”.

L'offerta prescelta, profilo “TIM Comunica Entry”, opzione “Digital Prime”, si articolava come nel seguito:

- per la componente “servizio”: conversione linee TIM (2 canali);
- per la componente “connettività e TIR”: attivazione del profilo “Internet XDSL Professional Voucher con opzione Fast 100” + TIR Standard per la connettività principale e del profilo “Internet FWA Professional Backup” (per la parte backup);
- per prodotti in vendita rateale a 24 mesi e servizi aggiuntivi: n. 1 base cod. per caricamento VPBBSFT06; n. 1 adattatore per fax; n. 1 stazione base dect con promo 50%; n. 6 telefoni portatili dect con promo 50%; n. 1 risponditore automatico.

Il Cliente sottoscriveva, altresì, richiesta di ammissione al contributo “Voucher e connettività” per imprese e professionisti.

Alla documentazione sinora esposta è accluso inoltre il modulo (scheda di configurazione) già prodotto dall'istante, modulo che rappresenta dunque parte di quella più ampia proposta di contratto oggetto della presente disamina.

Da notare, oltre a ciò, come la suddetta proposta risulti formulata tramite modulistica standard che prevede la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei corrispettivi e delle condizioni contenute nei profili commerciali.

Priva di pregio, pertanto, risulta l'affermazione dell'istante di non avere consapevolmente accettato l'offerta economica che TIM ritiene sia da applicare “poiché nel contratto sottoscritto digitalmente dall'odierno istante NON vi è alcun riferimento ai costi del servizio offerto”.

Oltre a ciò, è da osservare l'espressa rinuncia, da parte dell'istante, ad acquisire il modello sintetico di contratto, cosa che, verosimilmente, gli avrebbe consentito di risalire al costo complessivo dell'intero pacchetto.

Se è vero, altresì, che non viene fornita alcuna prova del fatto che il profilo commerciale sia stato trasmesso al cliente, è altrettanto vero che non risultano, agli atti, evidenze che documentino richieste fatte all'operatore, nelle more e nell'immediatezza delle sottoscrizioni sopra riportate, di ricevere copia del profilo commerciale più volte citato nella sottoscritta PdA e nella mail del 14 aprile 2023 (con quest'ultima comunicazione, infatti, TIM indicava al cliente il link per trovare "la documentazione con i termini e le condizioni del tuo contratto").

Difatti, per quanto in atti, non risultano reclami anteriori alla data del 1 settembre 2023, allorché il cliente contestava le fatture ricevute da TIM.

Si aggiunge, come ribadito dall'intestato Corecom nella delibera n. 90/2020 (conforme, delibera Corecom Abruzzo n. 44/2019), che

“al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione”.

Quanto alla mancata sottoscrizione del profilo commerciale cui l'istante si appella, non si coglie la necessità di firma di un documento del quale egli stesso aveva già dichiarato e sottoscritto la piena ed effettiva conoscenza.

Ulteriore conseguenza, come nel caso di specie, è che, laddove non risulti agli atti alcuna denuncia di disconoscimento della documentazione sottoscritta dall'istante presso la competente Autorità Giudiziaria, la documentazione prodotta da parte resistente è da ritenersi valida ai fini della controversia da dirimere.

In base a tanto, il contratto ed il profilo commerciale che l'operatore ha prodotto agli atti possono essere certamente valutati per verificare la fondatezza o meno delle istanze dell'utente, il quale non ha prodotto un profilo commerciale diverso.

Ne discende che l'effettiva debenza delle somme indicate in fattura va valutata alla stregua del contratto esistente e non del preventivo, pure prospettato in fase precontrattuale.

Eventuali profili risarcitori riconducibili alla frase delle trattative attengono alla giurisdizione ordinaria (conforme, Corecom Sardegna, determina GU14/XXXXX/2019).

Il profilo commerciale denominato “TIM Comunica Entry”, oltre a dettagliare le caratteristiche di servizi e apparati, esponeva, con riferimento a quanto prescelto nella PdA, le seguenti condizioni economiche:

a) per il servizio offerto dal profilo “TIM Comunica Entry con 2 canali voce”: € 26,00/mese (per 24 mesi=624,00 €) a titolo di costi di attivazione;

b) per le tecnologie di accesso ad Internet: - € 70,00 per i primi 24 mesi (che diventano 82,00 € dal 25° mese) a titolo di canone per il servizio Internet XDSL Professional Opzione Fast 100. L'importo include il noleggio del router/TIR Standard. Offerta soggetta ad adeguamento annuale dei prezzi; - € 32,00/mese a titolo di canone per l'opzione Internet FWA Professional – Opzione FWA – BSMG 1M. Offerta soggetta ad adeguamento annuale dei prezzi;

c) per il backup: - € 120,00 a titolo di costo di attivazione per l'opzione “Internet FWA Professional”. Importo rateizzabile in 24 mesi (€ 5,00/mese per 24 mesi) se richiesto in fase di sottoscrizione dell'offerta; - € 10,00 (in promozione invece di € 20,00 per sottoscrizioni entro il 30 giugno 2023) a titolo di canone per la linea di backup “Internet FWA Professional”;

d) € 4,00, in promo a 2,00 fino al 30/06/2023, a titolo di rata mensile n. 1 stazione base DECT per 36 mesi;

e) € 1,50 (a titolo di canone di manutenzione stazione base DECT da corrispondere per l'intera durata del contratto);

f) € 21,00 (rata mensile di “€ 3,50 in promo a 1,75 fino al 30/06/2022” relativa a n. 6 telefoni portatili DECT per 36 mesi. Si ritiene che l'indicazione dell'anno 2022 sia frutto di refuso e che il reale termine di scadenza della promo sia il 30/06/2023, considerato che la versione del profilo commerciale de quo è datata 28/03/2023 e risulta dunque successiva alla data indicata);

g) € 6,00 (canone manutenzione n. 6 telefoni portatili DECT da corrispondere per l'intera durata del contratto);

h) € 2,00 (rata mensile per adattatore fax per 36 mesi);

i) € 1,00 (canone manutenzione adattatore fax da corrispondere per l'intera durata del contratto);

j) € 2,00/mese a titolo di canone per il servizio di risponditore automatico. “Il canone delle rate dovrà essere corrisposto per il periodo di 36 mesi e sarà fatturato direttamente sul Conto TIM”.

In base all'istruttoria compiuta, risultano conformi alle condizioni economiche appena esposte le fatture in atti (XXXXX/2023 del 11/07/2023, periodo giugno 2023; XXXXX del 10/08/2023, periodo luglio 2023; XXXXX del 11/09/2023, periodo agosto 2023; XXXXX del 11/10/2023, periodo settembre 2023), che addebitano sia l'importo di

€ 5,00 di cui al punto c), sia l'importo di € 10,00 di cui al punto d) (che nella fattura XXXXX è pari ad € 3,67 perché calcolato sul periodo 20-30 giugno 2023).

Prima ancora, le suddette fatture, emesse per la linea XXXXX che l'istante, insieme ad altre due, afferma di non aver richiesto, sono state ritenute compatibili con la volontà - espressa nell'allegata PdA - di attivare una nuova linea di connettività di backup con profilo "INTERNET FWA PROFESSIONAL BACKUP".

Per le stesse motivazioni, rispetto all'ulteriore fatturazione agli atti (XXXXX del 10/08/2023; XXXXX del 11/09/2023; XXXXX del 11/10/2023), risulta conforme, oltre all'applicazione del bonus voucher, l'importo di euro 8,50 per costi di manutenzione/assistenza (pari ad € 1,13 nel conto XXXXX del 11/07/2023 perché calcolato sul periodo 27-30 giugno 2023).

Non risultano conformi, viceversa, gli ulteriori importi fatturati per la vendita a rate di prodotti (non è stato possibile individuare il costo per "n. 1 base cod. per caricamento VPBBSFT06"), per i contributi di attivazione ed i canoni di "TIM Comunica" e "XDSL Professional" (i costi risultano diversi da quelli indicati nel profilo commerciale de quo).

Non dovuti risultano i costi per noleggio router, che nel profilo commerciale risultano compresi nel canone per il servizio Internet.

Non risultando provata la debenza di tali importi, TIM provvederà al ricalcolo di tutta la fatturazione riferita alle utenze XXXXX, XXXXX e XXXXX tenuto conto di costi (di prodotti e servizi prescelti dall'istante) per come previsti dall'allegato profilo commerciale, con conseguente storno/rimborso a favore dell'istante dell'indebito risultante (domanda di cui al punto a)).

Per quanto sinora esposto, e stante l'avvenuto deposito a fascicolo del contratto richiesto, la domanda di cui al punto d) non sarà oggetto di trattazione.

La richiesta di cui al punto c) viene accolta nella misura che segue.

Rispetto alle diverse segnalazioni inoltrate dal cliente per segnalare l'anomala fatturazione, l'operatore nulla ha eccepito o contestato.

Ne consegue, per l'istante, il diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, da liquidare in misura unitaria in quanto i plurimi reclami sono riconducibili al medesimo disservizio.

Pertanto, considerato che la prima segnalazione risale al 1 settembre 2023 e che la Carta Servizi (cui si accede dal link <https://www.timbusiness.it/assistenza/infoconsumatori/condizionigenerali> presente nell'allegato "Profilo Commerciale TIM Comunica Entry") stabilisce un termine di 30 giorni per la gestione dei reclami, TIM liquiderà l'importo di euro 192,50 (ottenuto

moltiplicando l'importo giornaliero di euro 2,50 per n. 77 giorni, avendo considerato dies a quo il 2 ottobre 2023 – primo giorno successivo al decorso del termine ut supra – e dies ad quem il 18 dicembre 2023, giorno dell'udienza di conciliazione e prima occasione di confronto tra le parti).

La richiesta di cui al punto b) viene accolta nei termini che seguono.

L'operatore nulla aggiunge rispetto alla PEC di cessazione, limitandosi a riportare in memoria che "24/10 PEC richiesta cessazione XXXXX FWA (sebbene l'istante sostenga trattarsi di linea mai richiesta, la stessa è presente nella proposta firmata)".

Pertanto, ove non abbia ancora provveduto, l'operatore procederà a cessare le utenze XXXXX, XXXXX e XXXXX secondo i termini e le condizioni previsti nella PdA e nel relativo profilo commerciale agli atti nel presente fascicolo.

Si ritiene, infatti, che l'errata fatturazione non rappresenti giusta causa di recesso e non comporti, dunque, l'esenzione da oneri e contributi eventualmente previsti dalla disciplina contrattuale.

Gli effetti della cessazione decorrono dal 23 novembre 2023, vale a dire dal decorso del termine di 30 giorni previsto per il preavviso.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXXXX nei confronti di XXXXX, per le motivazioni in premessa.

2. Tim XXXXX, è tenuta:

I. a cessare, ove non abbia già provveduto, le utenze XXXXX, XXXXX e XXXXX con effetto dal 23 novembre 2023;

II. al ricalcolo di tutta la fatturazione riferita alle utenze XXXXX, XXXXX e XXXXX tenuto conto dei costi (di prodotti e servizi prescelti dall'istante) per come previsti dal profilo commerciale in atti, con conseguente storno/rimborso a favore dell'istante dell'indebito risultante;

III. a liquidare l'importo di euro 192,50 (centonovantadue/50) ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A della delibera 347/18/ CONS.

3. Tim XXXXX applicherà, su quanto oggetto indennizzo e/o rimborso, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

4. Tim XXXXX, infine, è tenuta 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. 194/23/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, 05/11/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca