



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/632936/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX - TIM SpA (Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX, del 21/09/2023 acquisita con protocollo n. 0239960 del 21/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 21 settembre 2023, la società XXX, in p. del legale rapp.te p.t, sig. XXX ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 39/2021, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/632936/2023. Nell’istanza di definizione nei confronti della TIM SPA, parte istante ha lamentato testualmente quanto segue: “1. l’azienda è con TIM da anni utenza XXX (all.1 e 2). 2. A causa di numerosi disservizi, interpellava spesso il servizio clienti (non ultima la pec del 12 Ottobre 2021) al quale chiedeva il ripristino della linea telefonica per problemi di natura tecnico amministrativo (all.3). 3. Trascorsi alcuni mesi senza riuscire a risolvere i disagi, su consiglio TIM nel mese di settembre 2022 aderiva ad un nuovo contratto SUPREMA BUSINESS VOUCHER, ad un prezzo pari ad euro 14,90 al mese per 25 mes (all.ti 4,5 e 6). 4. Tuttavia, come si può constatare sin dalla prima fattura del nuovo contratto, cioè quella di Ottobre 2022, l’utente notava una serie di importi incomprensibili tra contributi e storni, che nel corso dei mesi facevano lievitare i costi ben oltre gli importi pattuiti contrattualmente (all.ti da 7 a 9). 5. In data 2 febbraio 2023 inviava reclamo, nel quale oltre a contestare gli importi fatturati, segnalava i disservizi patiti. (all.10) 6. Con le fatture di Gennaio e Febbraio 2023, gli importi oscillavano ma continuavano ad essere superiori ai costi pattuiti. (all.ti 11 e 12) 7. In data 6 e 16 marzo 2023, inviava due reclami dettagliati via fax. (all.ti 13 e 14) 8. In data 23 marzo 2023

perveniva risposta TIM al reclamo di febbraio (all.10). Tim riconosceva la fondatezza dei reclami e la conferma degli importi contrattuali indicati dall'utente, con ammissione di errori nelle fatture ed il riconoscimento di 10 euro +iva di rimborso (all.15). 9. nel mese di aprile 2023 la fattura relativa riscontrava ancora inesattezze nei conteggi. (all.16) 10. In data 16 aprile 2023 inviava un nuovo reclamo, ove oltre a ribadire i disservizi tecnici già segnalati telefonicamente, precisava che nonostante il cambio contrattuale, l'azienda non era mai riuscita a risolvere i disservizi tecnici patiti alla linea telefonica oltre al rimborso di 90 euro mai ricevuto (all.17). 11. dal 10 maggio, la linea telefonica migliorava, ma il pricing no all.ti 18.". In virtù di quanto dichiarato, parte istante concludeva chiedendo: "indenizzo per malfunzionamento fonia e fibra dal 12/10/2021 tipo business Applicazione profili tariffari non richiesti dal 01/09/2022 Ripristino del pricing corretto indennizzi per i disagi subiti e subendi secondo equità (mancato utilizzo pos, ecc ) ex art. 13.7 attuale delibera indennizzi rimborso euro 90 ( all.to 17)".

In data 2 novembre 2023, l'operatore TIM, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: "rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto" considerando in sintesi che "non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., si ribadisce la correttezza degli addebiti in fattura, pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo e/o rimborso, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale" ritenendo, quindi, che "da controlli in fattura l'offerta risulta correttamente applicata al costo di € 14,35 +iva al mese, è presente inoltre la promo iniziativa fedeltà che porta il canone ad € 9,35+iva al mese. I contributi di attivazione addebitati vengono annullati con bonus di pari importo.". L'operatore fa presente ancora che "Sul conto n. 6/22 ed 1/23 vengono addebitare le ultime due rate del router relative alla precedente offerta, e nonostante i suddetti addebiti risultavano corretti, la società convenuta in ottica di caring ha predisposto il rimborso di € 10,00, regolarmente comunicato all'utente cin missiva del 23.03.2023 depositata dall'istante stesso".

Motivazione: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti nonché dalla documentazione allegata, si evince che in data 02.09.2022, il sig. XXX, nella qualità di l.r. della XXX stipulava un nuovo contratto SUPREMA BUSINESS VOUCHER con la TIM, relativamente alla linea telefonica XXX al costo di 69,90+iva con l'applicazione di un voucher di € 55,55 per 36 mesi, al costo di € 14,35 euro mese con router in comodato gratuito. Solo che a decorrere dal mese di ottobre, già dalla prima fattura di ottobre 2022 di € 15,00 e soprattutto dalla seconda di novembre 2022 di € 40,59 (tutte fatture allegate dall'istante) si evince un costo maggiore così come per le successive (fattura dicembre 22 di € 36,54, gennaio 23 di € 28,39 e così via fino ad agosto 2023). Da quanto esposto, effettivamente emergono delle incongruenze con quanto previsto dal contratto stipulato tra le parti. Difatti, a seguito di reclamo effettuato dalla società istante in data 2.2.2023, la TIM riconosceva di aver addebitato al cliente un importo di € 10,00 non dovuto e corrispondente ai costi delle rate del router fatturate ma non dovute, provvedendo al rimborso di quanto detto. Emerge ancora dalle fatture allegate (ottobre 2022 -agosto 2023) che la TIM ha addebitato ingiustamente alla società cliente altri costi corrispondenti a servizi non richiesti, come anche specificato nei reclami effettuati in data 2.2.23, 6.3.23 e 16.3.23 dall'istante e nello specifico: - il servizio di invio fatture pari ad € 3,30 oltre IVA presente nelle fatture da ottobre 2022 e agosto 2023; - un'altra rata del router non rimborsata e pari ad € 5,00 oltre IVA presente nella fattura di dicembre 2022; - una rata relativa alla consegna degli elenchi telefonici di € 5,00 oltre IVA presente nella fattura di novembre 2022. Il tutto per un totale di € 64,45 ingiustamente addebitato alla XXX e che per i motivi suesposti dovrà essere rimborsato dalla TIM. Per quanto concerne, poi, le segnalazioni di disservizi alla linea telefonica presenti nei reclami su richiamati, se ne contesta la fondatezza,

descrivendo l'istante l'accaduto in maniera generica e lacunosa, tra l'altro, non provando il disservizio subito e non fornendo alcun riferimento fattuale e soprattutto temporale utili al calcolo di eventuali indennizzi. Dunque, ciò detto, si rappresenta che tale richiesta non può trovare accoglimento, come anche specificato nella memoria dell'operatore in cui testualmente si legge: "Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite.....Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa". Deve quindi concludersi per il parziale accoglimento delle domande in esame che prevede il rimborso da parte di TIM dell'importo complessivo di € 64,45 per addebito di servizi non richiesti dall'utente e così specificati: - € 6,10 per consegna elenchi telefonici (fattura novembre 2022); - € 6,10 per rata router (fattura dicembre 2022); - € 4,75 x 11 per servizio invio fatture (da ottobre 2022 ad agosto 2023) per un totale di € 52,25. Si rigetta qualsiasi altra istanza relativa agli indennizzi per i disservizi della linea telefonica dell'utente, non essendo possibile rinvenire sulla base degli atti, un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore. Sul punto, infatti, è orientamento costante di tutti i Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta e provarli. A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora non si forniscano chiarimenti e/o documentazione deve concludersi per il rigetto di tali istanze;

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/09/2023, è tenuta a rimborsare all'istante l'importo complessivo di € 64,45 (SESSANTAQUATTRO,45) determinato come sopra e per le ragioni innanzi esposte, oltre agli interessi come per legge, decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni, decorrente dalla data di notifica del presente provvedimento, a mezzo di assegno circolare o bonifico bancario intestato all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO