



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 29/2022

(GU14/273389/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/02/2022;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 30/04/2020 acquisita con protocollo n. 0188505 del 30/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che: in data 30 aprile 2020 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della



controversia ai sensi dell'art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/273389/2020. Nell'istanza di definizione parte istante ha dichiarato: "1. In data 25/08/2014, l'utente attiva una SIM mobile TIM, relativa al contratto [REDACTED] per il quale gli viene assegnato il numero telefonico [REDACTED] (all.1) 2. Detto contratto prevede una tariffazione agevolata per le forze di polizia, - senza scatto alla risposta; - tariffazione per gli effettivi secondi di conversazione; - minuti ed SMS illimitati tra le utenze TIM dei dipendenti della Polizia di Stato; - 17 millesimi di euro al minuto verso rete mobile nazionale (ovvero 1 euro x 1 ora di conversazione); - 1 centesimo di euro al minuto (ovvero 0,60 centesimi x 1 ora di conversazione) verso le utenze nazionali fisse; - 20 GB di navigazione internet con un costo fisso di 6,00 euro al mese. (all.2) 3. In media, l'utente paga 20 euro bimestrali. (all.ti da 3 a 5) 4. In data 7 luglio 2017, riceve l'incomprensibile fattura n. [REDACTED] da euro 194,96. Detta fattura contiene i consueti 12,00 euro di traffico internet, 1,82 euro di traffico voce + RECUPERO TRAFFICO PERSONALE di circa 143,98 euro. (all.6) 5. Subito contatta il numero dedicato [REDACTED] per chiedere chiarimenti, apprende dallo stesso che sulla linea sono stati attivati servizi a pagamento che non ha mai richiesto. Nella circostanza chiede l'immediata disattivazione ed il blocco degli stessi. 6. Come da indicazioni impartite dall'operatore, propone quindi un reclamo scritto a mezzo fax al numero TIM [REDACTED] con il quale, oltre ad esporre i fatti, chiede la restituzione di euro 145,98 non dovuti. (all.7) 7. Dopo circa 5 giorni, si trova riaccreditata la cifra intera di euro 194,96. Lo stesso giorno ricontatta il numero dedicato per chiedere come regolarizzare il solo pagamento dovuto, gli rispondono che, l'ufficio TIM dedicato alle offerte ministeriali, ha provveduto ad addebitare l'effettivo consumo con l'emissione di una nuova fattura. 8. Il giorno 29/08/2017, riceve un SMS, con il quale TIM comunica il mancato pagamento della fattura 4° bimestre 2017. Riconta il numero [REDACTED] e gli chiedono di inviare tramite portale [REDACTED] una richiesta di assistenza, che l'istante invia il giorno 30/08/2017. (all.8) 9. Il giorno 8/09/2017 riceve risposta dal portale, dal quale TIM fa sapere di non aver riscontrato addebiti anomali e che, se anche avesse chiesto la disattivazione dei servizi, TIM declina ogni responsabilità per eventuali nuove attivazioni che possono avvenire in automatico. (all.9) 10. In data 8 settembre 2017, invia un nuovo reclamo a mezzo fax, con il quale espone nuovamente i fatti, chiedendo delle modalità e/o coordinate per regolarizzare i propri pagamenti. (all.10)- 11. Nel mese di ottobre 2017, perviene una nuova fattura da 666,04 euro contenente nuovi addebiti anomali. (all.11)- 12. In data 13 novembre 2017 invia dal proprio ufficio a mezzo fax un nuovo reclamo con richiesta di storno per tutti gli addebiti anomali e relative modalità per regolarizzare i soli pagamenti dovuti. (all.12) 13. Non avendo ricevuto risposta, nel mese di dicembre si vede costretto a revocare il R.I.D. bancario. 14. In data 11/12/2017 viene contattato da un operatore del servizio My Business, il quale lo invita a riformulare una richiesta attraverso il portale TIM dedicato, in quanto lo stesso operatore si diceva custode dell'intero procedimento e che lui stesso lo avrebbe valutato. 15. Il 12/12/2017 come richiesto invia un nuovo reclamo dal portale. La risposta arriva il giorno 6/01/2018 confermando che tutti gli importi fatturati sono legittimi e pertanto l'utente deve procedere al pagamento dell'intera somma. (all.ti 13 e 14). 16. Per i fatti descritti, in data 23/02/2018 provvede a chiedere la cessazione dell'utenza assegnata.

(all.15)- 17. Nella prima settimana di luglio 2018 viene recapitata tramite posta ordinaria una richiesta di pagamento da parte della società [REDACTED] la quale intima al povero utente un versamento di euro 883,59. (all.16)- 18. In data 4 agosto 2018 l'utente invia un nuovo reclamo a mezzo mail. (all.17)- 19. In data 18.01.2019 chiede ancora delucidazioni e copia dei tabulati telefonici per le opportune verifiche del caso, a mezzo fax (all.to 18)". Per quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "Storno importi non dovuti - ritiro pratica recupero crediti a propria cura e spese - Indennizzo per attivazione profili tariffari non richiesti. - Indennizzo mancata gestione reclami. - Risarcimento danni. - Spese procedurali".

2. La posizione dell'operatore

In data 15 giugno 2021 l'operatore TIM S.p.A. ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, 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".

3. Motivazione della decisione

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 possono essere parzialmente accolte, nei limiti e per i motivi 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. 1. Preliminarmente, in rito, va evidenziato che la memoria difensiva della TIM è stata depositata in data 15 giugno 2021 e, quindi, oltre il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento (09/02/2021) onde la stessa deve ritenersi irricevibile ai sensi del comma 2) dell'art. 16 del Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla delibera 353/19/CONS e succ. modifiche. Pur tuttavia, posto che la documentazione di parte allegata alle predette memorie riveste valenza probatoria, e in quanto tale merita valutazione ai fini della ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio, la stessa viene acquisita ai sensi dell'art. 18 comma 2) del citato Regolamento di Procedura (v. in tal senso Delibera AGCOM n. 157/11/CIR). 2. Nel merito le domande di storno importi non dovuti - ritiro pratica recupero crediti a cura e spese dell'operatore e di indennizzo per attivazione profili tariffari non richiesti possono essere trattate congiuntamente e sono suscettibili di parziale accoglimento. Devesi, preliminarmente,



evidenziare che la ricostruzione fattuale operata dall'istante, supportata da idonea documentazione probatoria, è circostanziata e documentata e non trova smentita nella documentazione allegata alla irricevibile memoria difensiva dell'operatore; anzi, la avvalora. La controversia de quo, ha ad oggetto, infatti, l'attivazione di profili tariffari non richiesti tempestivamente e documentalmente contestati dall'istante che, fino all'ultima fattura pagata, ossia la fattura 3° bimestre 2017 (febbraio-marzo) n. [REDACTED] ha sempre corrisposto un canone bimestrale non mediamente eccedente l'importo di €. 20,00 a bimestre. La prima delle 2 fatture contestate dall'istante ossia la fattura 4° bimestre 2017 (aprile - maggio) n. [REDACTED] reca la voce: "ALTRI ADDEBITI E ACCREDITI 145,98", non meglio specificata in dettaglio se non con la generica dicitura: "Recupero Traffico Personale 143,98 (IVA 22%); Servizio di produzione e spedizione fattura 2,00 (IVA 22%). TOTALE ALTRI ADDEBITI E ACCREDITI euro 145,98" che ha fatto lievitare l'importo della fattura stessa e che non risponde agli obblighi di trasparenza a carico degli operatori. In tema di trasparenza delle fatturazioni l'art. 3, Allegato A alla delibera 418/07/CONS Articolo 3 (Bolletta separata e trasparenza della bolletta telefonica) statuisce: "1. Gli operatori della telefonia, a richiesta dell'abbonato, accludono all'invio relativo alla fattura due distinti bollettini di conto corrente, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari. 2. Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta dell'abbonato, e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, gli operatori della telefonia assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni: a) il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità; b) in grassetto, eventuali servizi supplementari cui l'abbonato ha aderito e il relativo costo, ivi incluso lo sbarramento selettivo di chiamata e ogni variazione di cui all'articolo 2, comma 2; c) la data di emissione e la scadenza del pagamento; d) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, segnalando se risultano bollette non pagate; e) il riepilogo dei costi, suddiviso per voci omogenee; f) i totali parziali per ciascuna voce omogenea; g) il totale dovuto per il traffico telefonico non includente quello per servizi a sovrapprezzo e il totale dovuto per i servizi a sovrapprezzo, IVA inclusa; h) il dettaglio dei costi, indicando, in caso di servizi a sovrapprezzo o di chiamate verso numeri internazionali o satellitari, il titolare della numerazione o, se questo non è noto, l'operatore per conto del quale si effettua l'addebito; i) nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, il totale parziale ed una chiara demarcazione, nell'elenco delle singole chiamate, tra quelle che rientrano nella suddetta quantità predeterminata e quelle, tariffate a consumo, che vanno oltre tale quantità; l) il profilo di consumo bimestrale previsto dalla delibera 126/07/CONS; m) le conseguenze del ritardato o del mancato pagamento della bolletta, in particolare, l'eventuale tasso di interesse di mora applicato, nel rispetto della delibera 179/03/CSP, le procedure per la sospensione della fornitura e le eventuali spese che in tal caso potranno essere imputate al cliente". Obblighi di trasparenza, peraltro, resi ancor più stringenti dal recente D. lgs. n. 207/2021 - pubblicato sulla G.U. n. 292 del 09.12.2021 - con il quale è stata data attuazione alla Direttiva (UE) 2018/1972 che



istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. L'operatore stesso inoltre ha provveduto a riaccreditare all'istante la cifra intera di euro 194,96 pochi giorni dopo l'inoltro del reclamo scritto a mezzo fax al numero TIM [REDACTED] (all. 7 al fascicolo documentale). Le medesime considerazioni valgono per la 2a delle 2 fatture contestate dall'istante ossia la fattura 6° bimestre 2017 (agosto - settembre) n. [REDACTED] recante anch'essa la voce: "ALTRI ADDEBITI E ACCREDITI euro 532,23", non meglio specificata in dettaglio se non con la generica dicitura: "Mora mancato pagamento-Conto 4/2017 (21/07/17 - 23/09/17) 1,74 F.C. IVA; Recupero Traffico Personale 526,59 (IVA 22%); Servizio di produzione e spedizione fattura 3,90 (IVA 22%)". 3. La domanda di indennizzo per mancata gestione reclami non può trovare accoglimento. Il primo reclamo, infatti, è stato riscontrato positivamente dall'operatore (come acclarato dallo stesso istante) mediante il riaccredito dell'intero importo di €. 194,96 portato dalla prima fattura contestata. Quanto ai successivi reclami, a partire da quello del 30/08/2017, è orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12, Allegato A - alla Delibera Agcom n. 347/2018/CONS, di non riconoscere l'indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale in quanto tale richiesta risulta assorbita dall'indennizzo stesso. 4. La domanda di risarcimento danni non può trovare accoglimento in quanto esula dalla procedura di definizione. Si configura, altresì, come una generica duplicazione della richiesta di cui al punto (2) definita in senso favorevole per l'istante. 5. La richiesta di spese di procedura non può trovare accoglimento in quanto la procedura è interamente gratuita e, in ogni caso, non risultano documentate in atti spese giustificate;

DELIBERA

Articolo 1

1. La Società TIM Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza del 30/04/2020, è tenuta, per i motivi in premessa entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, a stornare l'importo complessivo pari ad €. 861,00 (Euro ottocentosessantuno/00), relativo alle citate fatture ed a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero del credito azionata nei confronti dell'istante. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

2. 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.

3. 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco