



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio  
regionale  
della



Calabria

## **DELIBERA N. 3/ DEF.**

\*\*\*\*\* / TIM \*\*\* (KENA MOBILE)  
(GU14/538528/2022)

### **Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 17/01/2023;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di \*\*\*\*\* del 13/07/2022 acquisita con protocollo n. 0217936 del 13/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente lamenta, per il contratto di tipo privato attivo sull'utenza n. 0984413\*\*\*, quanto di seguito riassunto: 1) la bolletta di marzo 2022 non è stata emessa; quella di aprile, emessa il 16 del mese, presenta fattura RU00860756 di euro 205,00 con i seguenti costi: Premium1 dal 01 aprile 2022 - 30 aprile 2022 euro 5,00 - Tim Super Premium ADSL dal 01 aprile 2022 - 30 aprile 2022 euro 195,00 - Opzione Voce dal 01 aprile 2022 30 aprile 2022 euro 5,00; 2) il contratto stipulato nel 2016 prevedeva un costo di euro 28,00, ma dal dicembre 2021 gli importi richiesti sono stati completamente diversi in pejus; 3) nel mese di giugno riceve una bolletta di € 477,80 per il periodo 15.02.2022/31.03.2022, della quale contesta le voci: Premium 1 € 5, Tim Super Premium ADSL pari ad € 37,50, Opzione Voce € 2,75, rata residua costo attivazione € 210, addebito modem € 230,00; 4) contesta la fattura di giugno 2022 di € 40,00 (pagata) 5) dal 6 luglio 2022 internet non funziona, mentre la linea voce è abilitata solo alle chiamate entranti; 6) I disservizi segnalati sono Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; Contestazione fatture (Data reclamo: 06/07/2022); Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 06/07/2022, Data disattivazione: Non risolto); Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 06/07/2022, Data riattivazione: Non risolto); Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 06/07/2022, Data disattivazione: Non risolto).

In conclusione, l'utente formula le seguenti richieste: attivazione linee voce ed internet; ripristino della tariffa contrattualmente stipulata di € 28,00 mensili; il rimborso della differenza pagata sulle bollette rispetto agli € 28,00 mensili; risarcimento danni e/o indennizzo pari quantomeno ad € 1.500,00. Il 14 luglio 2022 parte istante integra il ricorso nei seguenti termini: *“Sul sito MyTim non risulta la pretesa fattura di Marzo 2022 richiesta da Tim pari ad € 247,80, illegittima per i motivi esposti e comunque già contestata giusto reclamo del 6 luglio già indicato. Si mette in evidenza come su tutte le fatture, successive a Marzo 2022, ricevute e pagate, risulta indicato su ogni fattura la seguente dicitura: 'non risultano fatture scadute da saldare’”.*

### **2. La posizione dell'operatore**

TIM \*\*\* preliminarmente eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, nonché l'improcedibilità di richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM (in sede conciliativa) in quanto per le stesse non sarebbe assolto l'obbligo del preventivo

esperimento del tentativo di conciliazione. Tim eccepisce inoltre l'improponibilità dell'istanza in quanto, *“per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione”*. I tentativi di conciliazione esperiti per le medesime doglianze riportate nell'istanza di definizione sarebbero, ad avviso dell'Operatore, più di uno, tanto che il procedimento UG/518294/2022 è stato archiviato per inammissibilità in data 04/05/2022, ed evidenzia che a conclusione di quelli sono stati corrisposti gli indennizzi e i rimborsi dovuti.

L'operatore segnala ancora che: 1) la linea telefonica 0984413\*\*\* è stata attivata il 26/07/2016; 2) non risultano segnalazioni di guasti inoltrate nel mese di Luglio 2022, periodo in cui l'istante dichiara di aver patito disservizi sulla linea (come da allegata schermata); 3) per quanto concerne profilo commerciale e fatturazione, *“in data 23/11/2021 è presente il contatto ID 9-359218664\*\*\* in cui è tracciata la seguente nota: “DA ISL A RISPARMIO UP PREMIUM 29.90 COME DA HELP PROP. ESITATO ACCETTA OK”*. Come evidenziato, la variazione del profilo commerciale è avvenuta previa accettazione da parte del Cliente. Il profilo commerciale è passato da “Internet Senza Limiti” a “Premium Mega” (cfr. all. 1); 4) il 29/11/21 l'utente chiede l'annullamento della variazione (MdC ID 9-361963332737), ma la riattivazione del profilo precedente (Internet senza limiti) non è fattibile in quanto non più commercializzato; 5) il 15/02/2022, il profilo tariffario “Premium Mega” viene cambiato attivando “TIM Super Premium ADSL” e l'utente comunica di non essere più interessato alla FIBRA; 6) nelle note della lavorazione “Art. 5” si evidenzia l'emissione di OL (Ordinativo di lavoro) di riconversione da Fibra a RTG + ADSL senza modem, e vengono azzerate le rate del modem fibra, la cui rateizzazione cessa anticipatamente lasciando scaturire l'addebito dell'importo residuo di € 230,00 (“Addebito modem TIM HUB+: n. 46 rate residue” diminuito in sede di GU5 con nota di credito dell'11/04/2022), e l'addebito dell'importo relativo alla “Rata residua costo attivazione” per un costo totale di € 210,00; 7) il 15/02/2022, per tale variazione commerciale, è stato esperito un tentativo di conciliazione, con accordo transattivo raggiunto e il riconoscimento da parte di TIM di € 100,00; 8) il 22/02/2022, a causa dei disservizi patiti, viene riconosciuto un importo di € 600,00, sempre in sede conciliativa; 9) il 15/03/2022, a seguito di nuova istanza di conciliazione avente per oggetto sempre la variazione del profilo e i disservizi e gli addebiti subiti, viene riconosciuto ulteriore credito di € 380,00; 10) l'ordine di Conversione Linea Servizio da ALICE-100M-FTTCNAKED-N2 viene annullato in data 29/03/2022 per Cliente irreperibile come da policy di contatto; 11) i disservizi antecedenti al mese di Luglio 2022 sono stati indennizzati a conclusione dei tentativi di conciliazione esperiti; 12) in merito alla richiesta di risarcimento dei danni la domanda deve essere dichiarata inammissibile in applicazione del Regolamento di procedura e delle Linee guida; 13) è presente un insoluto di € 288,60.

Tim quindi conclude declinando “ogni responsabilità e richiede(ndo) di essere estromessa dal presente procedimento”.

Nella MEMORIA DI REPLICA, pervenuta il 13.10.22, PARTE ISTANTE ha esposto quanto segue: 1) in merito all'eccezione preliminare di Tim rileva come l'istanza di definizione della controversia sia ammissibile in quanto proposta in conseguenza all'esito negativo dell'udienza per tentativo di conciliazione del 6.6.22; 2) in merito ai

disservizi, il 6.7.2022, alle ore 20.02, il Sig. \*\*\*\*\* ha contattato il 187, (operatore CT\*\*) segnalando la mancanza di connessione internet e linea voce: ciò smentisce quanto affermato dall'Operatore circa la mancanza di segnalazioni nel mese di luglio 2022; 3) In merito al profilo commerciale, Tim sostiene che in data 23.11.2022 sarebbe avvenuta, previa accettazione da parte del cliente, la variazione del profilo commerciale. Tale aspetto è stato già oggetto di conciliazione, ma ad ogni buon conto si chiede la registrazione telefonica in quanto l'operatore aveva assicurato un adeguamento dei sistemi tecnici a fibra mantenendo la tariffa di € 28,00 mensili; 4) il riconoscimento della somma pari a € 100,00 è stato fatto in data 15.01.2022 in merito alla procedura UG/489161/2022 e non in data 15.02.2022; 5) In data 22.02.2022 è stata riconosciuta la somma di € 600,00 nel procedimento UG/482373/2021 per mancanza linea e disservizi nel periodo dal 24.11.2021 al 15.02.2022. 6) In data 15.03.2022 (procedimento UG/502679/2022) veniva riconosciuta la somma di € 150,00 per tutto quanto lamentato dal mese di gennaio a febbraio 2021 con l'impegno da parte di TIM, entro 120 giorni, ad oggi non onorato, "a stornare le restanti 46 (quarantasei) rate del modem per un importo pari ad € 230,00 che sarà presente sulla prossima fattura utile"; 7) con fattura emessa il 16.03.2022 è stato nuovamente addebitato l'importo pari ad € 230,00, contestata con la procedura UG/523417/2022, di cui se ne chiede la definizione con l'odierno procedimento, perché ricevuta nel mese di giugno e, pertanto successiva a tutte le procedure esperite e comunque lo storno delle 46 (quarantasei) rate del modem per un importo pari ad € 230,00, ad oggi, non è stato fatto; 8) Incomprensibile appare l'indicato ordine di conversione del 29.03.2022 indicato da TIM da fibra ad adsl considerato che nel mese di febbraio 2022 era stata già ripristinata l'adsl! 9) in relazione ai disservizi patiti, commerciali e tecnici, e comunque antecedenti al mese di Luglio 2022 sarebbero stati già riconosciuti gli indennizzi dovuti, invero quanto asserito è smentito da quanto indicato nella presente memoria e dalle procedure presenti sulla piattaforma Conciliaweb e richiamate nella presente memoria, ove è facilmente riscontrabile che tutti gli indennizzi/somme riconosciuti/e si riferiscono ad altri e diversi disservizi patiti dal Sig. \*\*\*\*\* , estranei e precedenti rispetto al procedimento UG/523417/2022, di cui oggi si chiede la definizione. Alla luce di quanto esposto, l'utente insiste nella richiesta: di rimborso della differenza pagata sulle bollette/fatture, indicate e depositate, rispetto alla tariffa di € 28,00; di corresponsione di una somma per risarcimento danni e/o indennizzo pari quantomeno ad € 1.500,00.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, va specificato che il sottoscritto r.d.p.: A) ha convocato per il 14/11/2022 [ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS, in seguito solo "Regolamento di procedura")] l'udienza di discussione, a conclusione della quale le parti si sono trovate in disaccordo: Tim proponeva lo storno dell'insoluto (ribadito con nota integrativa allegata in pari data), mentre parte istante, oltre a ciò,

chiedeva il rimborso delle somme pagate e, a suo avviso, non dovute; B) in data 22.12.2022, assegnando un termine di 5 giorni per il riscontro, ha inviato alle parti, in applicazione dell'articolo III.3.1 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS (di seguito solo "Linee guida"), la seguente richiesta istruttoria: *"Si chiede di produrre informazioni, con relativa documentazione, rispetto: 1) alla seguente circostanza: "in data 23/11/2021 è presente il contatto ID 9-359218664329 in cui è tracciata la seguente nota: "DA ISL A RISPARMIO UP PREMIUM 29.90 COME DA HELP PROP. ESITATO ACCETTA OK". Come evidenziato, la variazione del profilo commerciale è avvenuta previa accettazione da parte del Cliente. Il profilo commerciale è passato da "Internet Senza Limiti" a "Premium Mega" ; 2) allo storno delle restanti 46 (quarantasei) rate del modem, per un importo di euro 230,00, di cui al verbale di conciliazione del 15 marzo 2022; 3) al dettaglio del supposto insoluto di € 286,00 a carico dell'utente; 4) alla sospensione, dal 6.7 al 18.7.22, dei servizi dati e voce (in uscita) di cui alla procedura gu5 avviata con istanza del 13.7.22; in particolare, se essa sia stata disposta nel rispetto della legge 160/2019, art. 1, comma comma 291: "(...) gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento); 5) alla corresponsione degli importi di € 100,00 e di € 150,00 di cui ai verbali di conciliazione del 15.1.22 e del 15.3.22". La richiesta è stata riscontrata da parte istante (la convenuta non ha fornito quanto richiesto) per come segue: A) In merito al punto 1) ovvero alla circostanza del 23.11.2022, si rinvia a quanto già indicato nella memoria del 14.10.2022 e si ribadisce come tale aspetto è stato già oggetto di conciliazione, pertanto non rileva in tale sede e non se ne accetta il contraddittorio, ad ogni buon conto si chiede la registrazione telefonica in quanto in quella sede il mio assistito ricorda che l'operatore aveva assicurato un adeguamento dei sistemi tecnici a fibra mantenendo la tariffa di € 28,00 invariata senza nessun aumento!; B) In merito al punto 2) relativamente allo storno delle 46 (quarantasei) rate del modem, per un importo di € 230,00, si ripete anche in questa sede come in data 15.03.2022 in merito al procedimento UG/502679/2022 veniva riconosciuta la somma di € 150,00 per tutto quanto lamentato dal mese di gennaio a febbraio 2021 con l'impegno da parte di TIM, entro 120 giorni, ad oggi non onorato, "a stornare le restanti 46 (quarantasei) rate del modem per un importo pari ad € 230,00 che sarà presente sulla prossima fattura utile"! Invece con fattura emessa il 16.03.2022 è stato nuovamente addebitato l'importo pari ad € 230,00, contestata con la procedura UG/523417/2022, di cui se ne chiede la definizione con l'odierno procedimento, perché ricevuta nel mese di giugno e, pertanto successiva a tutte le procedure esperite e comunque lo storno delle 46 (quarantasei) rate del modem per un importo pari ad € 230,00, ad oggi, non è stato fatto! C) In merito al punto 3) relativo al dettaglio del presunto insoluto pari dapprima ad € 286,00 giusta memoria della Tim del 28.09.2022 e successivamente ad 287,80, giusto estratto conto del 14.11.2022 questa difesa fa rilevare come Tim vuole ricavare tale insoluto dal mancato parziale pagamento della fattura "Marzo 2022 n. RU00601459",*



contestata con l'odierna procedura pari ad € 477,8 da cui detrae € 230,00 quali 46 rate residue del modem oltre dapprima alla fattura settembre 2022 (€ 40,80) e successivamente fattura ottobre 2022 (€ 40,00), entrambe già pagate dal Sig. \*\*\*\*\*, come da ricevute di pagamento già depositate in atti; pertanto alla luce di quanto sopra è palese ed evidente che tale presunto debito non esiste ed è del tutto destituito del benché minimo fondamento sia in fatto che in diritto.

L'esame del merito della controversia va preceduto da quello delle eccezioni di inammissibilità/improcedibilità/improponibilità sollevate dalla convenuta in relazione a: 1) Richiesta di risarcimento danni 2) richieste non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione; 3) richieste eccedenti la domanda trattata in sede conciliativa in quanto per le stesse non sarebbe assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione; 4) richieste per le quali è già stato esperito un tentativo di conciliazione. Per quanto concerne il punto 1), l'art. 20 (Decisione della controversia), commi 4 [(...) con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore (...) di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità (...)] e 5 (Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno) del Regolamento di procedura, circoscrivono chiaramente l'ambito di intervento del Corecom escludendo il risarcimento del danno, per cui la relativa domanda deve essere dichiarata inammissibile.

Sulle questioni enumerate ai punti 2), 3) e 4), è utile riportare quanto esposto nelle Linee guida (III.3. ART. 16 PROCEDURA, III.1.2. Contenuto e qualificazione delle istanze): *“(...) si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima (...). Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente”*. Per quanto concerne la coincidenza tra le richieste formulate in sede di definizione e di tentativo di conciliazione, la questione è la medesima, trattandosi sempre dell'applicazione di un contratto (o profilo tariffario/offerta) diverso, secondo l'istante, da quello stipulato. Non vi sono poi richieste che eccedono quelle già trattate in sede conciliativa, in quanto il mancato accordo intervenuto a conclusione del Procedimento UG/523417/2022 concerne le bollette relative

al periodo successivo ai procedimenti UG/502679/2022 UG/489161/2022 UG/482373/2021, tutti conclusi con altrettanti accordi. Per lo stesso motivo, non può essere accolta l'eccezione di cui al precedente punto 3).

Esaurito l'esame delle eccezioni di inammissibilità/improcedibilità/improponibilità, tutte non degne di essere accolte, possiamo procedere col merito della controversia, per valutare il quale le questioni da affrontare sono essenzialmente due: 1) la corrispondenza tra il contratto stipulato tra le parti e quello applicato da Tim, e, di conseguenza, il diritto dell'utente di ottenere il rimborso/storno delle somme eventualmente pretese in eccedenza; 2) la sospensione totale del servizio dati e quella parziale del servizio voce nel mese di luglio 2022, col connesso diritto dell'utente a vedersi eventualmente riconosciuto l'indennizzo previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (in seguito, solo "Regolamento indennizzi").

Per quanto concerne il punto 1), le parti concordano sull'attivazione del contratto nell'anno 2016; l'utente sostiene che il costo previsto fosse pari ad € 28,00 mensili, e la convenuta, nella memoria difensiva, non contesta tale circostanza. Ma c'è un ulteriore indizio a favore della tesi sostenuta dall'istante: gli accordi intervenuti in esito ai precedenti tentativi di conciliazione, sopra richiamati e citati anche da Tim nella sua memoria. Da dicembre 2021, tuttavia, l'importo chiesto dall'Operatore per i servizi resi cambia, a tutto svantaggio dell'utente. Tim giustifica tale variazione in questi termini: "per quanto concerne profilo commerciale e fatturazione, "in data 23/11/2021 è presente il contatto ID 9-359218664329 in cui è tracciata la seguente nota: "DA ISL A RISPARMIO UP PREMIUM 29.90 COME DA HELP PROP. ESITATO ACCETTA OK". Come evidenziato, la variazione del profilo commerciale è avvenuta previa accettazione da parte del Cliente. Il profilo commerciale è passato da "Internet Senza Limiti" a "Premium Mega"(cfr. all. 1) e continua "il 29/11/21 l'utente chiede l'annullamento della variazione (MdC ID 9-361963332737), ma la riattivazione del profilo precedente (Internet senza limiti) non è fattibile in quanto non più commercializzato". L'utente contesta la ricostruzione dei fatti di Tim, e questa non produce nulla che possa suffragarla.

Sui temi inerenti a fornitura di un'offerta diversa da quella sottoscritta, difformità tra condizioni contrattuali pattuite e applicate, obbligo di acquisizione del consenso all'attivazione del servizio tramite sistemi registrazione - conservazione, responsabilità dell'operatore in caso di difformità tra condizioni contrattuali e quelle applicate in fattura, onere della prova nel caso di contratti conclusi a distanza, vengono in soccorso le norme regolamentari e il consolidato orientamento dell'Autorità (tra le tante, delibere 179/03/CSP; 519/15/CONS; 68/10/CIR; 10/11/CIR; 31/12/CIR; 29/21/CIR 143/10/CIR 2/11/CIR; 154/18/CIR; 98/11/CIR; 42/12/CIR; 96/12/CIR) dai quali possono essere ricavati i seguenti principi da applicare alla fattispecie de quo: 1) se l'utente disconosce il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non è in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. La mera riproduzione, su supporto cartaceo, di dati estrapolati da un database in gestione esclusiva del medesimo operatore che intende avvalersene, a sostegno della

legittimità del proprio operato, non ha valore probante nei confronti del soggetto al quale è opposta; 2) gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto; qualora invece le condizioni dell'offerta non fossero quelle pattuite nel contratto, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite; 3) risultando provata la difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, deve riconoscersi la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito; 4) nei contratti a distanza, a salvaguardia dell'effettiva conclusione del contratto è necessaria l'acquisizione del consenso informato del titolare dell'utenza anche mediante la registrazione integrale della conversazione telefonica e il successivo invio al recapito dell'utente del modulo di conferma; 5) qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale in mancanza di allegazione di prova contraria atta a smentire le deduzioni dell'utente. L'operatore ha l'onere di provare l'avvenuta accettazione del servizio in parola esibendo copia sottoscritta del contratto, onere che è agevolmente in grado di ottemperare attesa l'importanza della propria struttura aziendale e il suo carattere professionale. Un simile onere probatorio ricade sulla parte convenuta anche in ragione dei principi di "vicinanza della prova" e del favor utentis che permeano la procedura di definizione della controversia, in cui la parte istante rappresenta il contraente debole. Non è sufficiente, perché si provi l'accettazione del servizio da parte dell'utente, allegare le condizioni generali di contratto prive di sottoscrizione, né esibire meri estratti di comunicazioni promozionali; 6) Qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale in mancanza di allegazione di prova contraria atta a smentire le deduzioni dell'utente.

Nella presente controversia, con riguardo all'accettazione della variazione del contratto intervenuta il 23.11.2021, la convenuta non ha allegato alcuna prova meritevole di considerazione. Quando afferma che "la variazione del profilo commerciale è avvenuta previa accettazione da parte del Cliente". Il profilo commerciale è passato da "Internet Senza Limiti" a "Premium Mega"(cfr. all. 1)", l'allegato 1 altro non è che la bolletta dicembre 2021 con scadenza 13 gennaio 2022. Alla precisa richiesta istruttoria dello scrivente ("Si chiede di produrre informazioni, con relativa documentazione, rispetto: 1) alla seguente circostanza: " in data 23/11/2021 è presente il contatto ID 9-359218664329 in cui è tracciata la seguente nota: "DA ISL A RISPARMIO UP PREMIUM 29.90 COME DA HELP PROP. ESITATO ACCETTA OK". Come evidenziato, la variazione del profilo commerciale è avvenuta previa accettazione da parte del Cliente. Il profilo commerciale è passato da "Internet Senza Limiti" a "Premium Mega") non risponde e, a maggior ragione, non fornisce documentazione. Da quanto precede, scaturisce: il diritto dell'istante ad ottenere il ricalcolo delle fatture emesse dopo il 15 marzo 2022 – data dell'udienza conclusa con verbale d'accordo – fino alla data di pubblicazione del presente provvedimento, stornando o rimborsando le somme eccedenti l'importo di € 28,00,



nonché allo storno, qualora Tim non vi abbia già provveduto, delle restanti 46 rate del modem per un importo pari ad € 230,00; il diritto di recedere dal contratto in esenzione spese da esercitare entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, pena l'accettazione delle condizioni contrattuali in vigore.

Per quanto concerne il mancato funzionamento totale del servizio dati e quello parziale del servizio voce nel mese di luglio 2022, Tim sostiene che *“non risultano segnalazioni di guasti inoltrate nel mese di Luglio 2022, periodo in cui l'istante dichiara di aver patito disservizi sulla linea (come da allegata schermata)”*. Ebbene, l'affermazione dell'Operatore è smentita dagli atti relativi al procedimento ex art. 5 del Regolamento di procedura. Nell'istanza di avvio, datata 13 luglio 2022, l'utente lamenta il mancato funzionamento dei servizi dal giorno 6 dello stesso mese. Il 18 Tim comunica: *“(…) riattivazione in corso in presenza di insoluti che saranno oggetto di discussione nell'apposita sede conciliativa”*. Il procedimento viene archiviato il giorno successivo, quando l'utente, contattato telefonicamente, dà comunicazione della riattivazione dei servizi, tra l'altro sospesi dalla convenuta nel periodo coperto dal combinato disposto dei commi 1 e 2, lettera a), dell'art. 5 del Regolamento di procedura. In ragione di ciò, spetta all'istante la corresponsione dell'indennizzo per l'illegittima sospensione dei servizi dati e voce dal 6 al 18 luglio 2022 (il dies a quo viene indicato nell'istanza e non è contestato da Tim, il dies ad quem si desume dagli atti relativi al procedimento ex art. 5), per un totale di giorni 13, che va pagato per intero anche per il servizio voce rimasto attivo per le chiamate in entrata per ragioni di equità, essendo stato esso sospeso nel periodo coperto dal combinato disposto dei commi 1 e 2, lettera a), dell'art. 5 del Regolamento di procedura. Per tutto precede, l'istanza può trovare parziale accoglimento nei seguenti termini. L'Operatore Tim s.p.a. (Kena Mobile) è tenuto: 1) a stornare, qualora non vi abbia già provveduto, le restanti 46 rate del modem per un importo pari ad € 230,00; 2) a ricalcolare, tenendo conto dello storno di cui al punto precedente, le fatture emesse dopo il 15 marzo 2022 – data dell'udienza conclusa con verbale d'accordo – fino alla data di pubblicazione del presente provvedimento, stornando o rimborsando le somme eccedenti l'importo di € 28,00; 3) a concedere il recesso dell'utente dal contratto in esenzione spese, diritto da esercitare entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, pena l'accettazione delle condizioni contrattuali in vigore. 4) ai sensi dell'Articolo 5 (Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio), comma 1, del Regolamento indennizzi, a corrispondere la somma di € 195,00 così calcolata: servizio dati € 7,5 pro die + servizio voce € 7,5 pro die = € 15,00 pro die x 13 giorni = €195,00.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità



## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'Operatore Tim \*\*\* (Kena Mobile) è tenuto: 1) a stornare, qualora non vi abbia già provveduto, le restanti 46 rate del modem per un importo pari ad € 230,00; 2) a ricalcolare, tenendo conto dello storno di cui al punto precedente, le fatture emesse dopo il 15 marzo 2022 – data dell'udienza conclusa con verbale d'accordo – fino alla data di pubblicazione del presente provvedimento, stornando o rimborsando le somme eccedenti l'importo di € 28,00; 3) a concedere il recesso dell'utente dal contratto in esenzione spese, diritto da esercitare entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, pena l'accettazione delle condizioni contrattuali in vigore. 4) ai sensi dell'Articolo 5 (Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio), comma 1, del Regolamento indennizzi, a corrispondere la somma di € 195,00 così calcolata: servizio dati € 7,5 pro die + servizio voce € 7,5 pro die = € 15,00 pro die x 13 giorni = €195,00.
2. La società Tim \*\*\* (Kena Mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 17 Gennaio 2023

IL PRESIDENTE  
Avv. Fulvio Scarpino



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio  
regionale  
della  
Calabria

