

DELIBERA N. 44  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX Ugo / TIM SpA  
(GU14/21709/2018)

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/03/2019;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX Ugo del 25/09/2018 acquisita con protocollo N. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante contesta l'errato addebito di importi non dovuti all'interno della fattura n° 7X01129717 del 14/03/18, per un totale di euro 297,85. Precisa in particolare che nella fattura suddetta sono state addebitate:

1) somme non dovute per il recesso servizi (€ 125,00). Tale spesa non si reputa giustificata poiché, così come disposto dalle linee guida dell'AGCOM, l'operatore non ha esborsato costi derivanti dalla disattivazione;

2) ricariche (€ 9,94) espressamente non previste dal contratto allegato e che rientrano nella così detta pratica dei costi nascosti, ormai divenuta un trend tra gli operatori telefonici. Questo fenomeno è stato segnalato recentemente tramite esposto all'Autorità Antitrust e all'Autorità Garante per le Comunicazioni, da parte dell'Associazione Consumatori, che ha deciso di denunciare ai Garanti le prassi scorrette delle compagnie telefoniche dopo le testimonianze di centinaia di utenti sorpresi dai costi nascosti. Si reputa difatti intuitivo l'obbligo degli operatori telefonici di comunicare il prezzo finale che verrà pagato dal consumatore poiché eludere tale condotta, giustificandosi sulla base della tacita accettazione, da parte del cliente, del piano tariffario di base - assorbito dall'offerta, ma del quale non si riportano chiaramente i costi - risulta potenzialmente lesivo e decettivo per i consumatori, i quali si vengono a trovare in una condizione di asimmetria informativa che non può essere tollerata;

3) abbonamenti (€ 163,01); al contrario, il contratto prevedeva il mero pagamento di un canone mensile di € 15,00 per Sim e nel periodo fatturato il sottoscritto era in possesso di una sola sim, poiché per le altre era stata effettuata portabilità su altro operatore.

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

- storno delle somme non dovute con emissione nota di credito;
- indennizzo pratica commerciale scorretta;
- liquidazione spese legali, in quanto l'istante agisce come avvocato di se stesso.

Allega alla propria istanza:

- Fattura n° 7X01129717 del 14/03/18;
- Profilo commerciale;
- Richiesta variazione commerciale e migrazione a consumer.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Il Sig. XXX deduce in questa sede di aver migrato le linee mobili nn. XXXXXXXX5792 e XXXXXXXX9236 antecedentemente l'emissione della fattura n. 7X01127917, relativa al contratto guscio n. xxxxxxxx9650, con conseguente pretesa non debenza dei costi per recesso servizi, ricariche e abbonamenti, pari nel totale ad € 297,85.

Tale contestazione è tuttavia infondata per le ragioni che seguono e, di conseguenza, gli importi sopra citati sono da intendersi pienamente legittimi perchè previsti da contratto e, quindi, integralmente dovuti.

Ebbene, dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi, TIM ha potuto accertare che le linee mobili nn. xxxxxxxx5792 e xxxxxxxx9236 sono migrate per MNP verso altro operatore rispettivamente in data 28 febbraio e 9 aprile 2018. Per tale ragione, i corrispettivi a titolo di canone mensile riferiti all'utenza n. xxxxxxxx9236 sono stati calcolati fino al 9 aprile 2018 e – con riferimento alla restante numerazione appartenente al contratto guscio n. xxxxxxxx9650, contrassegnata dal n. xxxxxxxx9587, fino al 26 aprile 2018. Pertanto, le somme di € 51,63 e di € 34,41, richieste quale "contributo TIM Professional Europa Vera" e "contributo 10 EuroGiga" in relazione ai due numeri che – nel periodo di pertinenza della fattura, riferita al bimestre aprile/maggio 2018 – erano ancora eserciti da TIM, corrispondono esattamente alla quota parte del corrispettivo previsto dal profilo commerciale prescelto dal Sig. XXX in sede di stipula, così come si evince dalla relativa modulistica riprodotta. Come si evince quindi dal profilo commerciale "TIM Professional Europa Vera", il canone mensile ammonta ad € 20,00 che, ripartito sulla durata di 56 giorni (dall'1 marzo al 26 aprile 2018), è pari ad € 37,33 per ciascuna linea € 20,00/60 gg. = € 0,66 \* 56 gg. (Doc. 1). Controparte, di contro, asserisce– depositando un flyer pubblicitario privo di sottoscrizione valevole di avvenuta conoscenza/accettazione – di aver attivato un'offerta tariffaria prevedente un costo omnia di € 15,00/mese per ciascun numero mobile.

Senza voler scadere nel mero tuziorismo, la proposta di attivazione è da intendersi accettata – con conseguente conclusione del contratto per effetto dell'incontro delle volontà negoziali – tramite apposita sottoscrizione da parte del soggetto accettante.

Il materiale documentale prodotto in atti dal Sig. XXX non solo non prova l'avvenuto incontro di dette volontà (TIM, rappresentata dall'agente di vendita, da un lato, e l'utente finale) ma non attesta neppure inequivocabilmente che parte istante abbia deciso di attivare esattamente quella specifica proposta.

Inoltre, come si evince dal riepilogo linee sopra riportato, è chiaro che la tipologia di profilo tariffario è "ricaricabile" – e non abbonamento – con tutto ciò che ne consegue in termini di addebiti per autoricariche.

Sul punto, ci sia consentito rammentare come le ricariche automatiche si attivano al superamento della soglia minima di credito per l'utilizzo di servizi non inclusi nel profilo tariffario attivo (ad es., servizi a pagamento, sms, notifiche push, etc.), sicchè gli importi richiesti in pagamento da TIM, ben lungi dal ritenersi servizi non richiesti, sono da ritenersi corretti e pienamente dovuti, perché contrattualmente previsti in base al profilo commerciale applicabile *ratione temporis* alle numerazioni mobili in questione (cfr. Doc. 1).

Infine, in merito alla richiesta di storno della quota addebitata a titolo di recesso per servizi opzionali, ritenuta parimenti non dovuta, si precisa quanto segue. In primo luogo, l'art. 13.2 delle Condizioni Generali del Contratto Multibusiness, contrattualmente accettate dall'istante al momento della sottoscrizione della relativa modulistica in data 28 settembre 2017, prevede espressamente che "in caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 oltre IVA, salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali" (Doc. 2).

Le utenze in questione sono infatti cessate il successivo aprile, ovvero prima dei 24 mesi inizialmente pattuiti, con conseguente addebito dell'importo di € 83,33 oltre IVA per ogni linea cessata nel periodo di riferimento e controparte quindi, con la propria richiesta di migrazione, ha in concreto esercitato il recesso dall'offerta commerciale all'epoca vigente.

In tal senso, nelle condizioni contrattuali relative al profilo "TIM Professional Europa Vera" attivate sulle linee oggetto di contestazione, si legge: "Il recesso dall'Offerta prima della scadenza della durata minima di 24 mesi comporterà, diversamente da quanto stabilito per le offerte base, il pagamento di un importo di 83,33 oltre IVA a titolo di rimborso della promozione applicata". Analogamente, le condizioni contrattuali della promozione "Valore MNP 100 20 mesi – per linee ricaricabili", allegate al contratto, stabiliscono espressamente che "la cessazione da parte del Cliente di una o tutte le linee fonia sulle quali è stata attivata l'Offerta prima dei 24 mesi comporterà, oltre all'addebito degli eventuali corrispettivi previsti dalla singola Offerta, il pagamento di un importo pari a 41,67 € per linea, a titolo di rimborso della promozione applicata".

A tal proposito, è opportuno sottolineare che questa sorta di recupero ha luogo automaticamente, al venir meno della condizione che legittima il cliente ad avere diritto allo sconto, ovvero alla cessazione del rapporto contrattuale in essere con Telecom prima della durata pattuita. Sul punto, la giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e la prassi dei Corecom (ex multis

Delibera Corecom Piemonte 27/2014) sono costanti nel ritenere che, nel caso di cessazione anticipata di contratti prevedenti offerte promozionali subordinate ad una durata minima, gli operatori hanno il diritto di recuperare l'importo non pagato dal cliente per le promozioni/sconti di cui abbia medio tempore goduto.

La Suprema Corte ha affermato la piena legittimità della pratica commerciale consistente nel "subordinare il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine (anch'esso espressamente accettato dall'utente)", non ravvisando alcuna violazione dell'art. 1 della legge 40/2007 atteso che "interpretare la norma nel senso di precludere anche questa manifestazione dell'autonomia negoziale delle parti sarebbe certamente sproporzionato rispetto agli obiettivi che la norma intende raggiungere" (Cons. di Stato, Sez. VI, n. 1442/2010; conf., ex plurimis, Delibera Corecom Toscana, n. 52 del 2016). Pertanto, le clausole contrattuali che si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine non presentano alcun profilo di abusività e le relative richieste di pagamento sono perfettamente legittime. Sono dunque evidenti la trasparenza e la correttezza della condotta di TIM, la quale, contrariamente a quanto dedotto dall'istante, non è incorsa in alcuna violazione dell'art. 9 della delibera AGCOM n. 347/2018.

Allega alla propria memoria:

- Condizioni generali di contratto;
- Profilo commerciale "PROMO NNP VIP TIM EUROPA VERA – ricaricabile".

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel caso di specie l'istante contesta l'errato addebito di importi non dovuti all'interno della fattura n° 7X01129717 del 14/03/18, per un totale di euro 297,85.

Dalla documentazione in atti risulta fatto incontestato che l'istante in data 28/09/2017 ha sottoscritto un contratto con l'operatore convenuto per n° 3 utenze mobili aderendo al profilo tariffario "Promo vip 20 Tim Europa vera".

Secondo l'operatore l'istante avrebbe dovuto corrispondere il costo mensile di euro 20,00 per SIM, così come previsto dal profilo prodotto. Di converso l'istante sostiene che in sede di stipula del contratto gli era stato comunicato invece che il costo mensile sarebbe stato di euro 15,00 per SIM.

A comprova di ciò allega il flyer pubblicitario ed il testo della e-mail trasmessa da Telecom in data 28/09/2017.

Preme innanzitutto osservare che la versione del profilo prodotta da Telecom si riferisce ad un periodo successivo a quello della sottoscrizione del contratto vale a dire al 02/10/2017. Inoltre, analizzando il testo della suddetta comunicazione appare piuttosto plausibile quanto riferito sul punto dall'istante, atteso che all'interno della medesima e-mail risultano allegati due documenti: l'uno riferito al modulo di adesione all'offerta e l'altro denominato "PROMO bonus 15" che molto probabilmente corrisponde al flyer pubblicitario riservato ai clienti provenienti dall'operatore WinTre allegato all'istanza. La tesi sostenuta appare ancor più accreditata atteso che in effetti dal contratto risulta che le tre SIM provenivano dal predetto operatore.

Pertanto è verosimile ritenere che il contratto concluso dall'istante prevedesse un costo mensile per SIM di euro 15,00.

Quanto all'asserito illegittimo addebito del Contributo 10 Euro GIGA di euro 65,19 contenuto nella fattura contestata si ritiene che, in effetti, lo stesso non possa essere ritenuto corretto in quanto non previsto dal profilo in parola né è rinvenibile nella proposta di contratto sottoscritta dall'istante.

Relativamente all'asserita indebita fatturazione riferita al contributo Tim Professional Europa Vera si esprimono le seguenti considerazioni. L'istante asserisce che tale addebito è errato, oltre che nell'importo, anche perché alla data di emissione della fattura era in possesso di una sola SIM, mentre nella fattura sono conteggiate 3 SIM.

Riferisce che per le altre due SIM aveva effettuato richiesta di variazione commerciale migrazione a consumer con cessione delle stesse ad altri soggetti, come da comunicazione trasmessa a Telecom in data 18/02/2018.

Innanzitutto preme sottolineare che la fattura in contestazione, ancorché emessa in data 14/03/2018, fa riferimento al periodo di fatturazione 01/01/2018 – 28/02/2018. Inoltre, esaminando le condizioni generali di contratto multi business ed in particolare l'art. 11.2 si evince che la cessazione delle utenze avviene entro 30 gg. dalla richiesta dell'utente.

Pertanto, poiché la richiesta di variazione commerciale comporta gli stessi effetti della richiesta di cessazione, nel caso di specie l'operatore avrebbe dovuto provvedere al declassamento richiesto entro il 18/03/2018.

Ne consegue, quindi, che con riferimento al periodo di fatturazione suddetto le tre SIM erano ancora in capo all'istante atteso che al 28/02/2018 non era ancora trascorso il termine massimo previsto per la lavorazione della richiesta di declassamento delle utenze in parola.

Quanto all'asserito illegittimo addebito del costo di euro 9,94 riferito a "Ricariche", si ritiene che lo stesso sia corretto in quanto nella proposta di contratto sottoscritta dall'istante in data 28/09/2017 si evince chiaramente che trattasi di offerta ricaricabile business nella quale sono appunto previste anche le ricariche automatiche il costo è addebitabile in fattura così come

autorizzato dall'istante con l'apposizione della propria firma nel relativo riquadro denominato "Offerta ricaricabile".

Peraltro, sotto il profilo della carenza informativa, si osserva che l'istante, nel sottoscrivere il contratto di abbonamento "Tim Impresa Semplice" in atti, ha dichiarato di "ben conoscere ed accettare" le Condizioni Generali di Contratto allegate al modulo sottoscritto, salvo lamentare, in fase esecutiva, di non essere stato adeguatamente edotto in ordine agli effettivi costi del contratto. In proposito si ritiene che al dovere d'informare di una parte corrisponde 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 a carico dell'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione.

Nel caso di specie, l'istante ha dichiarato di conoscere esattamente le Condizioni Contrattuali e commerciali relative all'offerta sottoscritta, pertanto si ritiene che l'operatore abbia assolto il proprio obbligo informativo, tenuto anche conto del fatto che, trattandosi di un contratto standardizzato, le informazioni di cui si discute potevano essere agevolmente acquisite dall'istante mediante la consultazione del profilo commerciale relativo all'Offerta cui ha aderito.

Con riferimento, invece, all'asserito illegittimo addebito del costo relativo al corrispettivo per recesso servizi opzionali di euro 125,00, si esprimono le seguenti considerazioni. In primis va sottolineato che l'ammontare di tale costo non è corretto in quanto come previsto dalle condizioni generali di contratto all'art. 13.6, il costo per SIM in caso di recesso prima della scadenza di 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto deve essere pari ad euro 83,33. In secundis non si comprende in alcun modo a che titolo sia stato addebitato atteso che con riferimento al periodo di fatturazione 01/01/2018 – 28/02/2018 le tre SIM erano ancora in carico all'istante non essendo ancora perfezionatasi la variazione delle due SIM a consumer con la conseguente cessazione del relativo pricing. Ricapitolando quindi la domanda relativa allo storno integrale della fattura n° 7X01129717 del 14/03/18 di euro 298,78 può essere accolta solo parzialmente nei termini che seguono: Telecom dovrà stornare e non più esigere la somma di euro 65,19 riferita al contributo 10 Euro Giga, la somma di euro 125,00 a titolo di corrispettivo per recesso servizi opzionali e la somma di euro 7,82 a titolo di Contributo Tim professional Europa Vera, per un totale di euro 198,01 (centonovantotto/01). La richiesta di cui al punto ii. non può, viceversa, essere accolta in quanto in relazione al caso di specie il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori non contempla alcuna ipotesi di indennizzo, tantomeno si ritiene che possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS,

l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Ugo XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di **euro 50,00 (cinquanta/00)** per le spese di procedura ed a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo l'importo complessivo di **euro 198,01 (centonovantotto/01)** di cui alla fattura n° 7X01127917, per le ragioni sopra evidenziate;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila 28 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE

Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.