

**DELIBERA N. 83/2021**

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/202242/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/10/2021;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 11/11/2019 acquisita con protocollo n. 0483961 del 11/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza depositata in data 11 novembre 2019, la società XXX XXX, per il tramite del proprio referente, lamentava addebiti in fattura per importi superiori a quanto pattuito. In particolare, riferiva di avere sottoscritto in data 11 dicembre 2017, mediante la società XXXXX, un contratto di fornitura di servizi TIM (con piano tariffario "TIM Europa 15 GB - 7 utenze mobili" e "Fisso Tutto TIM Office + 2 canali +1 tutto fibra" per il numero fisso XXXXXX, comprensivo di n. 3 terminali fissi + 1 base cordless), per un costo di € 500,20 iva inclusa ogni 8 settimane, nonché di acquisto di n. 3 telefoni Apple Iphone 64G al costo di € 978 + IVA cadauno (da corrispondere in 36 rate mensili). Le fatture bimestrali avrebbero dovuto esporre un costo di € 500,20 IVA inclusa, oltre alle rate degli Iphone pari ad € 81,50 oltre IVA. Invece le fatture bimestrali ricevute da XXXX riportavano importi decisamente superiori. Inoltre i telefoni fissi e il cordless non venivano mai consegnati. Sulla base di quanto contestato, la società istante formula le seguenti richieste: 1) rimborso di complessivi € 5.980,08 (corrispondenti ai seguenti importi non dovuti: € 292,52, sul 4° bimestre 2018; € 361,58 sul 5° bimestre 2018; € 256,36 sul 6° bimestre 2018; € 300,27 sul 1° bimestre 2019; € 362,72 sul 2° bimestre 2019; € 770,67 sul 3° bimestre 2019; € 790,69 sul 4° bimestre 2019; € 1.931,70 sul 5° bimestre 2019; € 913,55 per i terminali fissi e cordless regolarmente fatturati ma mai consegnati); 2) storno delle fatture (insolute) relative al 6° bimestre 2019.

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

Con memoria difensiva ritualmente depositata, l'operatore si limitava a sostenere l'infondatezza delle doglianze di parte istante e la correttezza dell'operato di TIM, chiedendo il rigetto integrale dell'istanza.

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

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS. Nel merito si ritiene che le richieste di parte istante meritino parziale accoglimento per i motivi che seguono. Da quanto acquisito all'istruttoria risulta provato quanto dedotto dall'istante in ordine all'adesione ad un'offerta commerciale per la fornitura di servizi di rete fissa e mobile (per un costo di € 500,20 ogni otto settimane, comprensivo, per il fisso, di minuti illimitati verso fissi e mobili e di fibra a 200 mega "illimitata", e, per i mobili, di 15 giga di navigazione e di traffico illimitato in Italia e zona UE; sms a € 0,12), nonché in ordine all'acquisto di tre telefoni fissi e un cordless (per complessivi € 913,55 IVA Inclusa), e di tre telefoni iPhone (il cui costo unitario, di € 1.193,16 IVA Inclusa, sarebbe stato da corrispondere il 36 rate mensili). Risulta inoltre provato l'addebito di importi superiori a quanto pattuito, ed emerge altresì una scarsa chiarezza nell'esposizione in fattura delle voci di costo riferibili alla predetta offerta commerciale.

A fronte di tali rilievi, si evidenzia come TIM, benché in tale senso onerata, non abbia fornito alcuna prova circa la correttezza del proprio operato, limitandosi ad asserire la corrispondenza tra pattuito e fatturato. Pertanto, si ritiene di potere accogliere la richiesta di rimborso dell'importo corrisposto in eccedenza sulle fatture prodotte dall'istante e relative al 4°, 5°, e 6° bimestre 2019 e 1°, 2°, 3°, 4° e 5° bimestre 2019, da ricalcolarsi a cura dell'operatore, rispetto al canone bimestrale di € 500,20 (I.i.) oltre alle rate di acquisto dei tre terminali (iPhone). Quanto alla richiesta di rimborso dell'importo di € 913,55 addebitato per l'acquisto dei telefoni fissi mai consegnati, atteso che tale circostanza, affermata dall'istante, non è stata contestata da controparte e pertanto, in base al principio di cui all'art. 115 c.p.c., può essere posta a fondamento della decisione, la stessa può essere accolta. Quanto alla richiesta di storno delle fatture relative al 6° bimestre 2019, la stessa può essere accolta limitatamente agli importi eccedenti il canone bimestrale come sopra indicato e le rate di acquisto dei tre smartphone.

### **DELIBERA**

**1.** Si accoglie l'istanza presentata dalla XXX nei confronti di TIM s.p.a. La società TIM s.p.a. è tenuta a: 1. rimborsare in favore dell'istante l'importo di € 913,55 (novecentotredici/55), corrisposto per l'acquisto di tre terminali fissi mai consegnati, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2. rimborsare in favore dell'istante quanto dalla stessa corrisposto in base alle fatture relative al 4°, 5°, 6° bimestre 2018 e 1°, 2°, 3°, 4°, e 5° bimestre 2019 in eccedenza rispetto al canone bimestrale di € 500,20 (cinquecento/20) e alle rate mensili di acquisto di tre smart-phone (iPhone), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; stornare dalle fatture relative al 6° bimestre 2019 la parte eccedente il canone bimestrale di € 500,20 (cinquecento/20) e le rate mensili di acquisto di tre smart-phone (iPhone). La società TIM S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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.

Milano, 21 ottobre 2021

**IL PRESIDENTE**



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI