AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 194/2024

XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/601598/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)"; VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXX del 17/04/2023 acquisita con protocollo n. 0104749 del 17/04/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «Il sig. X'Xxxxxxx è intestatario dell'utenza telefonica TIM servente la propria abitazione residenziale per la quale aderiva al solo abbonamento "Alice Tutto Incluso". Sta di fatto che da diversi anni TIM addebitava al cliente in fattura, non solo il costo dell'abbonamento sottoscritto, ma altresì il costo del servizio "Voce" mai richiesto di €. 18,87 oltre IVA al mese. Peraltro, l'abbonamento "Alice tutto incluso" contiene lo stesso servizio fornito con "Voce". Tanto veniva reiteratamente contestato dal cliente telefonicamente alla TIM, ma senza alcun riscontro. Tant'è che quest'ultimo era costretto ad inoltrare a TIM un primo reclamo scritto con PEC in data 20.07.2022 cui dava riscontro l'operatore telefonico invitando semplicemente il cliente a prendere visioni delle "Condizioni Generali di Abbonamento". A quel punto, il cliente provvedeva ad inoltrare l'ennesimo reclamo a mezzo di PEC a firma dell'Ass. Naz. ADC con la quale si contestava la fattura relativa al mese di agosto 2022 per la quale si richiedeva lo storno del servizio "Voce" mai richiesto oltre al definitivo annullamento del detto servizio anche per le fatture successive. Si richiedeva, infine, il rimborso di tutti gli importi indebitamente pagati dal cliente dalla indebita attivazione per un servizio, oltre che del tutto inutile, anche perchè mai richiesto. A detto ennesimo reclamo non seguiva alcun riscontro di TIM, che, di contro, continuava come nulla fosse ad addebitare in fattura i costi reclamati. Peraltro, e come si può vedere dalle fatture allegate, fino al luglio 2015 al cliente veniva addebito il solo costo dell'abbonamento Alice tutto incluso mentre dall'agosto 2015 risultava, senza alcuna giustificazione e senza alcuna richiesta del cliente, addebitato sia il costo di Alice Tutto incluso che quello del servizio Voce. Servizio che TIM da allora ad oggi ha incassato del tutto indebitamente». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede I) annullamento e/o disattivazione definitiva del servizio "Voce" sull'utenza n.09xxxxxx13; II) rimborso di tutte le somme indebitamente pagate dal cliente dall'attivazione e fino alla richiesta disattivazione per il servizio "Voce" mai richiesto; III) Indennizzo di euro 600,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, Il cliente ha attivo il profilo "Alice Tutto Incluso" al costo di € 37,20 mensili (servizio internet), in aggiunta l'opzione "Voce" al costo di € 18,87 mensili. Si precisa che il servizio "Voce" è correlato all'offerta "Alice Tutto Incluso", per cui non si tratta di un'anomalia di fatturazione come contestato dal ricorrente. Si fa notare che

l'addebito "Voce" presente in fattura (v. all. fattura Maggio/2023), si riferisce al precedente canone telefonico. Difatti, come si evince dalla fattura di 04/2013 (v. all.) in precedenza l'anzidetto addebito veniva denominato "Linea telefonica di casa" ed era il vecchio canone telefonico ed era indipendente dal Bundle applicato. Come riportato nella presente, si rileva che il cliente ha attivo sulla propria linea una vecchia offerta denominata "Alice Tutto Incluso", la quale prevedeva l'attivazione del servizio Adsl sulla linea telefonica di casa. Come evidenziato nella fattura di 04/2013 (allegata alla presente), in passato il vecchio canone era denominato appunto "Linea telefonica di casa". Successivamente è stato cambiato il nome con il servizio "Voce", come si evince nelle attuali fatture (vedi allegata fattura Maggio/2023), che corrisponde al vecchio canone telefonico cui andava associato il Bundle del periodo che in questo caso era per l'appunto "Alice Tutto Incluso". Per informazione, si precisa che il servizio "Voce" attivo sull'utenza in contestazione pari ad € 18,87 non ha nulla a che vedere con la più recente opzione Voce, che prevede la gratuità delle chiamate nazionali, in quanto non si tratta di profilo tariffario ma corrisponde al canone telefonico. Sulla scorta delle suddette considerazioni, si ribadisce che il servizio "Voce" attivo sul Conto del cliente è in sostanza il canone telefonico, quindi parte integrante dell'offerta attiva e non può essere cessato, di conseguenza il reclamo è infondato. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto il reclamo dell'istante risulta regolarmente riscontrato. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. 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 occupo. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "annullamento e/o disattivazione definitiva del servizio "Voce" sull'utenza n.09xxxxxx13" esula dalle competenze di questo Corecom, stabilite dall'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad "effettuare rimborsi di

somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità". L'esercizio del diritto di recesso senza vincoli, sancito dalla L. 40/2007, resta nella libera disposizione dell'utente, che può esercitarlo nelle modalità contrattualmente previste. La domanda sub II), di "rimborso di tutte le somme indebitamente pagate dal cliente dall'attivazione e fino alla richiesta disattivazione per il servizio "Voce" mai richiesto" non può trovare accoglimento. Vero è che l'operatore convenuto è venuto meno al proprio onere probatorio riguardante l'accettazione degli addebiti: tale onere, infatti, non può dirsi soddisfatto senza l'allegazione del contratto sottoscritto e l'esibizione delle condizioni ivi previste, non essendo sufficiente, in questa sede, la mera ricostruzione discorsiva delle stesse. Vero è anche, tuttavia, in primo luogo che l'utente stesso afferma di aver sottoscritto il profilo tariffario "Alice Tutto Incluso", dunque non vi è dubbio sull'accettazione di tale contratto; in secondo luogo, che anche dalle sole allegazioni di parte istante è possibile rilevare in modo palese che il profilo si è da sempre caratterizzato per una doppia componente di costo, una legata al servizio internet, l'altra alla telefonia fissa, al di là delle denominazioni "Linea telefonica di casa" e "Voce" avvicendatesi. Non si ravvisano dunque gli estremi per disporre un provvedimento di storno o rimborso, dovendosi ritenere gli addebiti contestati, peraltro oltremodo tardivamente, riconducibili all'offerta tariffaria sottoscritta. La domanda sub III), di "indennizzo", di per sé alquanto generica, non è accoglibile in ragione della preclusione di cui all'art. 14 dell'All. A alla Delibera n. 347/18/Cons, che recita: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Il primo reclamo in atti risale al 2022, a fronte di doglianze relative a fatti risalenti fino al 2015.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.

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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco