

DELIBERA N. 27 - 2024

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/480337/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 24/07/2024;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 02/12/2021 acquisita con protocollo n. 0471685 del 03/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Buongiorno, purtroppo siamo nuovamente a constatare numerosi errori da parte di TIM. La fattura non è stata inviata via email e ci è stato addebitato il costo di invio non concordato di 3,90 euro di cui chiediamo rimborso. Il nostro contratto prevede un costo di 14,99 euro più IVA (TIM Deluxe Plus) e servizio TIM Chiama Europa al costo di 2,50 euro. Non comprendiamo il motivo dell'addebito di 23,98 euro per TIM Deluxe Plus e 10,04 euro per TIM Chiama Europa. Vorremmo una volta per tutte non ricevere addebiti non concordati. La fattura verrà pagata, ma chiediamo l'immediato rimborso. Il nostro lavoro, come tutte le persone che lavorano ha un costo, visto che la cosa risulta recidiva chiedo rimborso di 100 euro di tutti i costi che stiamo sostenendo. Gradirei una volta per tutte un minimo di professionalità sul lavoro. Lavoriamo con diverse aziende di telefonia in Europa e solo con Voi abbiamo problemi. Cordiali saluti, XXX.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

Buongiorno, confermiamo quanto già scritto in precedenza. Il contratto lo abbiamo fatto dichiarando immediatamente la richiesta di fattura via email. La XXX è la sede italiana dell'azienda polacca e non è una stabile organizzazione in Italia. Non ha nemmeno quindi il servizio di posta. I pagamenti, come sempre avvenuto, saranno fatti via bonifico bancario. La fattura va inviata al email che abbiamo indicato inizialmente che è: XXX. Chiediamo quindi di rimborso di tutti addebiti per produzione e spedizione fatture. Chiediamo un addebito di 250 euro per tutti costi che stiamo sostenendo per gli errori fatti dal gestore. Cordiali saluti, XXX”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“La società istante lamenta addebiti non conformi rispetto a quanto contrattualmente pattuito nonché il costo per produzione e spedizione della fattura cartacea. Chiede il riconoscimento di € 280,00.

La domanda avversaria è infondata in fatto e in diritto e per tale ragione non potrà che essere rigettata per tutti i rilievi che seguiranno.

E' bene prendere sin da subito posizione in relazione alla contestazione sui i canoni addebitati. Controparte sostiene infatti che "Il nostro contratto prevede un costo di 14,99 euro piu' IVA (TIM Deluxe Plus) e servizio TIM Chiama Europa al costo di 2,50 euro. Non comprendiamo il motivo dell'addebito di 23,98 euro per TIM Deluxe Plus e 10,04 euro per TIM Chiama Europa". La società istante sostiene di dover corrispondere a TIM € 17,49 i.e./mese. Orbene, le fatture emesse contengono un costo addirittura inferiore rispetto a quello che la società istante sostiene di dover saldare (!).

Dalla lettura dei conti (doc.n.1) si evince come TIM addebiti la somma pari ad € 17,01 i.e./mese per i profili commerciali TIM Deluxe Plus e TIM Chiama Europa. Le fatture portano infatti costi bimestrali per € 34,02 i.e. a bimestre. Non si comprendono dunque le ragioni della contestazione avversaria che, ictu oculi, non potrà che essere rigettata.

Parimenti priva di pregio è la doglianza circa l'addebito del servizio di produzione e invio fattura. Invero, controparte, con la conclusione del contratto, ha espressamente accettato le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness TIM (doc.n.2), che all'art. 5.4 prevedono espressamente: "Il Cliente che non richiede la domiciliazione bancaria o postale della Fattura (...) riceverà anche la Copia Analogica cartacea, con addebito, per ogni Copia Analogica prodotta, di un importo pari a 3.90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di invio." Nel caso che ci occupa, controparte non ha mai richiesto l'attivazione del pagamento mediante domiciliazione bancaria e, conseguentemente, TIM ha correttamente continuato ad inviare la fattura cartacea e ad addebitare i relativi costi. Se controparte non desidera più ricevere la fattura cartacea e il conseguente addebito in fattura, deve necessariamente attivare la domiciliazione bancaria.

Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). In ragione di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato".

Repliche dell'istante

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

"... non comprendo la comunicazione del legale di Tim, il contratto è chiaro e non sono state rispettate le condizioni, gli accordi sono stati presi via telefono e registrati per ben 3 volte, è stato concordato di ricevere la fattura via mail e pagare tramite bonifico bancario, la norma europea prevede l'obbligo di inviare la fattura che via mail non ha costi. Dal pagamento dell'ultima fattura sono stati dedotti i costi di spedizione fattura. Chiedo inoltre altri 50 EUR di costi per il tempo che devo dedicare".

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

L'ufficio ha però rilevato l'irricevibilità delle comunicazioni inserite da parte istante nel fascicolo documentale, in quanto alla data del 05/02/2022 risultavano scaduti i termini accordati con la notifica di avvio del procedimento del 02/12/2021. Tali comunicazioni, pertanto, non potranno essere prese in considerazione ai fini dell'istruttoria.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere solo parzialmente accolte come di seguito precisato.

L'esame dell'istanza presentata ha permesso di ritenere che la società istante, a fronte dei disservizi lamentati, abbia sostanzialmente avanzato tre richieste, che possono essere, ai fini della loro trattazione, così articolate:

- 1) Rimborso addebiti non concordati rispetto a quanto contrattualmente pattuito;
- 2) Rimborso dei costi per produzione e spedizione fatture cartacee;
- 3) Rimborso della somma di euro 250,00 relativa ai costi sostenuti per gli errori commessi dal gestore, a cui è stata aggiunta ulteriore richiesta di euro 50,00 in sede di repliche.

In riferimento alla richiesta posta sub 1) di rimborso degli addebiti non concordati rispetto a quanto contrattualmente pattuito, occorre precisare che l'operatore, nei propri scritti difensivi, si è limitato a produrre solo alcune fatture contenenti costi inferiori rispetto a quelli che la società istante sostiene di dover saldare (senza spiegarne la fonte e, tra l'altro, non esaustive rispetto alla globalità della fatturazione emessa), ma non ha fornito copia del contratto sottoscritto dalla ricorrente attestante che le somme fatturate (e ora contestate) fossero state accettate all'atto della stipula.

In mancanza, pertanto, di tale evidenza documentale che non permette di rendere certe le condizioni economiche applicate e la loro accettazione da parte dell'utente, ne consegue che i fatti dedotti dall'istante non siano stati fondatamente contestati da Tim, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto, incombe l'onere di provare di avere fatturato conformemente agli accordi negoziali.

Pertanto, in accoglimento della richiesta sub 1), l'operatore Tim è tenuto a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza telefonica fatturata, applicando gli importi contrattualmente concordati, ovvero euro 14,99/mese per Tim Deluxe Plus ed euro 2,50/mese per il servizio Tim Chiama Europa.

In merito poi alla richiesta posta sub 2) di rimborso dei costi addebitati per produzione e spedizione delle fatture è bene evidenziare che il gestore nelle proprie memorie asserisce che parte istante, con la conclusione del contratto, avesse accettato le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness, laddove all'art. 5.4 prevedono espressamente: "Il Cliente che non richiede la domiciliazione bancaria o postale della Fattura (...) riceverà anche la Copia Analogica cartacea, con addebito, per ogni Copia Analogica prodotta, di un importo pari a 3.90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di invio."

Anche in questo caso, però, e per le stesse motivazioni indicate nel punto 1), non essendo stata fornita copia del contratto sottoscritto, non risulta sostenibile affermare che XXX avesse espressamente accettato e quindi sottoscritto il richiamo a tali condizioni con inconfutabile presa conoscenza delle medesime.

Tim, pertanto, in accoglimento di tale richiesta dovrà procedere con lo storno/rimborso, nel caso di avvenuto pagamento, dei costi addebitati per la produzione e spedizione delle fatture.

La richiesta, infine, sub 3) di richiesta di rimborso dei costi sostenuti per gli errori commessi dal gestore, non è riconducibile ad alcuna fattispecie indennizzabile in base al Regolamento indennizzo e non può essere accolta.

Si può, inoltre, affermare che tale richiesta potrebbe rivestire un profilo risarcitorio e in quanto tale non può costituire oggetto del presente giudicato.

Sono da rigettarsi, infatti, le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione come definito dall'art. 20, comma 4, del Regolamento, secondo cui "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, 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.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

La società Telecom Italia spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX è tenuta a:

- Regolarizzare la posizione amministrativa-contabile con l'applicazione, sin dall'origine, degli importi contrattualmente concordati, ovvero euro 14,99/mese per Tim Deluxe Plus ed euro 2,50/mese per il servizio Tim Chiama Europa, fatte salve eventuali scontistiche/migliorie a vario titolo applicate con conseguente obbligo di restituzione delle somme indebitamente versate.

- Stornare/rimborsare, nel caso di avvenuto pagamento, il costo di euro 3,90 addebitato in ogni fattura per produzione e spedizione delle fatture stesse.

Respinge le richieste sub 3).

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.

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.

Torino, 24/07/2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli