AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 39 - 2024

XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/459199/2021)

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'11/12/2024;

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 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 23/09/2021 acquisita con protocollo n. 0377051 del 23/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante

"In data 08/03/2021 ho inviato una pec richiedendo la cessazione del servizio di invio del cartaceo delle fatture riferite alle linee fisse XXX e XXX (compresa dati) che, peraltro, non hanno alcun valore fiscale a seguito della introduzione delle fatture elettroniche. Nuova richiesta di cessazione dell'addebito del cartaceo delle fatture è stata da me inviata in data 5.5.2021. Come specificato nella sentenza della Cassazione n. 3532 del 2009, che deve essere integrata con la disciplina successiva riferita alla esclusività di valore, ai fini Iva, della sola fattura elettronica, ha statuito, altresì, che se il cliente chiede l'invio della fattura in formato digitale (che già ricevo via email) non può subire alcun addebito. A mia richiesta a mezzo pec del 20.6.2021 richiesi, senza effetto alcuno, l'invio del contratto (cartaceo o audio) delle due linee telefoniche. L'importo che continuano ad addebitarmi è pari ad € 7,80 (3,90 *02) nonostante che la mia richiesta NO CARTA sia già inserita nel loro sistema in riferimento alle due linee telefoniche ut supra indicate. Ritengo, pertanto, illecito addebitarmi i predetti importi e ne richiedo la immediata restituzione. Richieste: 1) Cessazione dell'addebito dell'invio delle fatture (inutili) cartacee; 2) rimborso degli addebiti di 3,90 per linea a far data dal 08/03/2021; 3) Indennizzo per il servizio di spedizione non richiesto pari ad € 2,50 al giorno a far data dal 08/03/2021."

La posizione dell'operatore

In data 03/11/2021 l'operatore deposita memoria difensiva rappresentando quanto segue: "L'istante si duole dell'addebito in fattura denominato "Servizio di produzione e invio fattura" per le linee n. XXX e n. XXX in quanto attiva la fatturazione telematica. Chiede la cessazione del suddetto addebito, il rimborso degli importi a suo dire non dovuti nonché l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Infatti, con pec del 08.03.2021, ha chiesto l'interruzione dell'addebito per la fatturazione cartacea di € 3,90/mese in quanto attiva la fatturazione automatica, tuttavia, all'utente è stato più volte comunicato, anche per iscritto (doc.n.1), che per poter eliminare tale importo dalle fatture è necessario effettuare la domiciliazione bancaria delle stesse, così come riportato nelle Condizioni Generali di Abbonamento (doc.n.2). Le citate CGA, infatti, stabiliscono all'art. 14 che "Il Cliente che non richiede la domiciliazione bancaria o postale della Fattura e non configura il servizio "Conto solo on line" riceverà anche la Copia Analogica, con addebito, per ogni Copia Analogica prodotta, di un importo pari a 3,90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione". È quindi chiaro che a meno che l'utente non scelga di attivare la

domiciliazione bancaria per il saldo delle fatture, la voce per l'invio delle fatture cartacee sarà sempre presente tra gli importi addebitati. Pertanto, nulla potrà essere riconosciuto a titolo di rimborso, né tanto meno a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE, previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie." Parte istante, in data 16/11/2021 così replica: "Io sottoscritto XXX, in proprio, richiamate le precedenti difese ed i documenti depositati in sede conciliativa, insisto nella domanda di restituzione degli importi fatturati (e onorati dal sottoscritto- vedi quietanze) dalla parte avversa in riferimento al "Servizio di produzione e invio fattura" afferenti alle due linee telefoniche fisse delle quali è controversia (XXX e XXX). In data 8.3.2021 indicavo alla Tim di non voler ricevere le predette fatture in formato cartaceo (doc. 1), documenti perfettamente inutili a far data dal 1° gennaio 2019 a seguito della entrata in vigore dell'obbligo di fatturazione elettronica. Parte avversa ha, invece, continuato ad addebitarmi la somma pari ad €uro 3,90 per ognuna delle due linee telefoniche fisse e per ognuna fattura bimestre. Giova evidenziare che le predette due linee telefoniche sono attive a far data dal 19.9.2019 (vedi doc. 2) e ciò a seguito di accordo negoziale intervenuto tra il sottoscritto e la Tim a mezzo di scambio di email: con email 11.9.2019 la Tim provvedeva a svolgere una offerta commerciale riferita alle due linee telefoniche citate (vedi doc. 3) offerta da me accetta con email del 12.9.2019 (doc. 4). Non veniva svolta ulteriore attività negoziale tra me e la TIM tanto meno la sottoscrizione delle vantate condizioni generali di contratto. Al fine di fugare ogni dubbio sulla possibilità che inconsapevolmente io abbia sottoscritto le vantate condizioni generali di contratto ho provveduto a richiedere al gestore telefonico, a mezzo pec del 20.6.2021 (doc. 5), copia del contratto, cartaceo o vocale, del 2019, riferito alle citate due linee fisse. Ad oggi il sottoscritto non ha ricevuto alcunché dall'operatore telefonico e ciò in dispregio della propria Carta dei Servizi TIM Business che prevede, in caso di reclamo, una risposta entro 30 giorni. Da ultimo evidenzio di ricevere via email le fatture ogni bimestre (vedi per tutte doc. 6 e 7) e ricevo, altresì, gli avvisi di scadenza a mezzo email (vedi per tutte doc. 8 e 9) con la seguente dicitura: "Come da lei richiesto non riceverà più copia cartacea della fattura; potrà visualizzarla e verificare il dettaglio dei costi e delle chiamate accedendo all'Area Clienti di TIM Business inserendo la username e password che ha scelto al momento della registrazione." Pertanto, a fronte dei già prodotti documenti e dei documenti in produzione è evidente l'illegittimo addebito al sottoscritto del costo di spedizione delle fatture bimestrali di cui alle citate linee telefoniche. Si evidenzia, altresì, che a seguito della introduzione della obbligatorietà della fattura elettronica non sussiste alcuna causa economico sociale della clausola indicata da controparte (art. 14 delle condizioni generali di contratto da me mai sottoscritte). Con la presente memoria mi riservo di attivare ulteriore richiesta di restituzione in riferimento ai successivi addebiti riferiti a: - costi di spedizione delle fatture bimestrali - invio elenchi telefonici mai richiesti e (SIC) MAI ricevuti nonché per - l'addebito del costo del modem in spregio alla offerta commerciale di TIM (vedi doc. 3) che non prevedeva alcun addebito - l'addebito contributo di

attivazione in spregio alla offerta commerciale di TIM (vedi doc. 3) che non prevedeva alcun addebito."

Motivazione della decisione

Nel rito.

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

Entrando **nel merito**, le richieste formulate dall' istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Con riferimento alla richiesta sub 1) non è possibile accoglierla dal momento che ai sensi dell'Art. 20 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, - L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità - l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore. Per quanto riguarda, invece, la richiesta sub 2), di rimborso degli addebiti a titolo di "Servizio di produzione ed invio fatture", pari ad euro 3,90 per ciascuna linea fissa, occorrono alcune precisazioni. L'istante, richiamando la sentenza della Corte di Cassazione del 13/02/2009, n. 3532, sostiene che, ricevendo già le fatture elettroniche via SDI (sistema di interscambio), tramite posta elettronica, non può subire alcun addebito". Alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte di Cassazione nella sentenza succitata, le spese di spedizione della fattura possono formare oggetto di addebito a carico degli utenti finali. Ai sensi, infatti, dell'art. 21, comma 8, DPR 633/1972 (così come sostituito dall'art. 1 del DPR 24/1979): "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non possono formare oggetto di addebito a qualsiasi titolo". Tuttavia, il comma 1 dello stesso articolo, chiarisce che: "la fattura si ha per emessa all'atto della sua consegna o spedizione all'altra parta". Ciò significa che emissione e spedizione della fattura sono atti tra loro distinti, benché facenti parte dello stesso procedimento, con la conseguenza che, mentre le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non possono formare oggetto di addebito a qualsiasi titolo, le spese di spedizione sfuggono al campo di applicazione della citata disciplina (Corte di Cassazione - sentenze nn. 3532/2009, 5733/2009; Tribunale Lamezia Terme sentenza n. 691/2023). Di conseguenza, le spese di spedizione possono formare oggetto di addebito a carico degli utenti finali (Del. 20/09/CIR) e, ulteriore corollario di tale impostazione è che la clausola contenuta nelle condizioni generali di abbonamento, secondo la quale - come è incontestato - le spese postali di spedizione della fattura sono addebitate al cliente, è in concreto valida ed efficace. Deve escludersi, inoltre, il carattere vessatorio della clausola, avendo il cliente la facoltà di scegliere modalità alternative di ricezione, quali il ritiro presso gli uffici della stessa e, oggi, la trasmissione telematica. Fermo quanto sopra precisato, nel caso in esame l'istante contesta l'addebito delle spese di "produzione ed invio" delle fatture per

un importo pari ad euro 3,90/linea dal momento che riceve già la fattura elettronica via mail e ritiene quindi illecito l'addebito dei predetti importi da parte del gestore. Si precisa che in riferimento a quanto lamentato dall'istante, si è pronunciata anche l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che con il provvedimento 27143/2018 ha accertato che la condotta posta in essere da Telecom spa, fin da febbraio 2016, non costituisce una pratica commerciale scorretta per le seguenti motivazioni: "La condotta oggetto del presente procedimento consiste nel richiedere agli utenti già contrattualizzati l'adesione alla modalità di pagamento tramite addebito in conto corrente bancario o postale delle fatture, al fine di poter usufruire del servizio di fatturazione elettronica e non dover, al contrario, sostenere il costo della fatturazione cartacea. Sul punto va osservato che la domiciliazione delle bollette costituisce una modalità di riscossione privilegiata dalle società del settore della telefonia, in quanto garantisce la sicura e immediata riscossione degli importi fatturati, senza ritardi, mentre può non essere conveniente per i consumatori in quanto a fronte di aspetti positivi, quali la semplicità e agevole fruibilità del mezzo di pagamento, o la sicurezza del pagamento anche in caso di mancata ricezione della fattura, essa può avere implicazioni negative, quali il prelievo automatico, anche in presenza di importi fatturati non corretti (ad es. per consumi extrasoglia o per l'attivazione non richiesta di servizi a pagamento) e la conseguente difficoltà di recuperare gli importi prelevati dal conto corrente. Per questo, il consumatore dovrebbe essere messo nella condizione di scegliere consapevolmente e senza condizionamenti il mezzo di pagamento da utilizzare senza dover subire le scelte del professionista. Nel caso di specie le evidenze agli atti non consentono, tuttavia, di rilevare la sussistenza degli elementi necessari a configurare un indebito condizionamento tale da limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore, anche tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del contesto normativo e regolamentare all'interno del quale la condotta è stata realizzata, nonché della particolare chiarezza dell'informativa inviata ai consumatori, grazie alla quale questi ultimi sono stati messi nella condizione di poter scegliere se accettare o meno le nuove modalità di fatturazione adottate da Telecom. [omissis…]". Trattasi in sintesi di modifica contrattuale unilaterale da parte del gestore che ha comportato anche la modifica delle condizioni generali di contratto (art. 10 e 14), comunicata sulla fattura di novembre 2015, ai clienti già contrattualizzati con profili di linea fissa ADSL e Fibra e prevedendo il diritto di recesso, in esenzione costi, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Per quanto relazionato, non si è dunque trattato di pratica commerciale scorretta. Ora, nel caso che ci occupa, l'istante, come emerge dalla documentazione in atti, ha sottoscritto il contratto con Tim nel settembre 2019, quando ormai la nuova disciplina delle modalità di fatturazione, introdotte dal febbraio 2016, era a regime e prevista nelle condizioni generali di contratto per i nuovi clienti. Dalle risultanze agli atti del presente procedimento non si evince però, da parte del gestore, un corretto riscontro al cliente a fronte del reclamo inviato nel marzo 2021. Nella memoria difensiva il gestore dichiara, salvo poi non provarlo in alcun modo, di aver comunicato più volte all'utente, anche per iscritto, di come eliminare la voce di addebito contestata dalle fatture, richiamando l'art. 14 delle allegate Condizioni Generali di Abbonamento. Ma, soprattutto, l'operatore non ha confutato le memorie di replica, in cui il cliente dichiara di non aver mai ricevuto né

sottoscritto le citate condizioni di contratto e né, tantomeno, di aver ricevuto riscontro alla richiesta di copia del contratto (stipulato nel 2019), riferito alle due linee fisse oggetto di contestazione.

Stante tutto quanto premesso e in applicazione del principio di cui all'art. 115 c.p.c. per cui "i fatti non specificamente contestati si considerano pacifici e l'operatore che non abbia adottato il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno/rimborso" (delibera Agcom n.151/15/CIR), si ritiene, in accoglimento della richiesta sub 2), che debbano essere rimborsati/stornati gli addebiti di € 3,90 per linea, addebitati sulle fatture emesse nel periodo che va dall'08/03/2021 (data del reclamo, allegato agli atti e ricevuto dall'operatore per sua stessa ammissione) all'08/09/2021, data dell'udienza di conciliazione, primo incontro utile tra gestore ed utente in cui gli stessi hanno avuto modo di confrontarsi nel merito.

Con riferimento alla richiesta sub 3), ossia la richiesta di indennizzo per servizio non richiesto, alla luce di quanto esposto non si ritiene di poterla accogliere, dal momento che la voce contestata non può configurare in alcun modo un "servizio non richiesto", costituendo una precisa e normata modalità di fatturazione, prevista a livello contrattuale inscindibile dallo stesso e non, quindi, di un servizio opinabile dal cliente.

Per quanto riguarda, invece, le ulteriori richieste avanzate con le memorie di replica, non sono accoglibili; infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

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

- stornare/rimborsare, con riferimento a tutte le fatture emesse nel periodo che va dall'08/03/2021 all'08/09/2021, gli addebiti di € 3,90 per ciascuna delle due linee, relativi alla voce "Servizio di produzione e invio fattura".

- si rigettano le richieste sub 1) e 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, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli