

**DELIBERA N. 93/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA**

**XXX /TIM SPA (KENA MOBILE)**

**(GU14/659532/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 23 maggio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/01/2024 acquisita con protocollo n. 0028783 del 30/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 050 805xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta la mancata attivazione della domiciliazione bancaria e dell’invio delle fatture via e-mail.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

di avere aderito in data 14 agosto 2023 ad un’offerta di Tim nella quale richiedeva “*la domiciliazione bancaria e invio delle bollette per email, ma invece nulla di tutto ciò è stato fatto*”.

In data 8 gennaio 2024 inviava comunicazione a mezzo pec all’operatore nella quale sollecitava il pagamento delle fatture tramite conto corrente e richiedeva l’emissione della bolletta solo digitale e non cartacea.

In data 30/01/2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*Addebito sul conto corrente (...) e bollette email*”;
- ii) “*storno di quanto pagato e non dovuto e indennizzo*”.

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

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha dedotto che “*da verifiche interne risulta che la*

linea n. 050805xxxx è stata attivata in data 12/09/2023 con profilo PREMIUM BUSINESS VOUCHER XDSL 200MEGA”.

*“Le fatture risultano domiciliate ma in fase di pagamento sin dall’inizio vi è una revoca del pagamento da parte dell’istituto di credito dell’istante”.*

*“La mancata domiciliazione bancaria, quindi, non dipende dall’operatore e, inoltre, non può portare ad indennizzi di nessun tipo, non essendo fattispecie indennizzabile la mancata domiciliazione bancaria”.*

*“Per quanto riguarda, invece, le voci di spesa sul servizio di produzione ed invio fattura, il cliente dovrebbe selezionare la modalità "solo web" nel portale TIM Business. Anche in questo caso, quindi, non può esserci alcuna responsabilità dell’operatore e nessun indennizzo”.*

*“Si segnala, infine, che dal gennaio 2024 l’istante ha smesso di saldare le fatture e ad oggi presenta un insoluto di €55,66. L’istante, quindi, sta deliberatamente non saldando neppure la parte non contestata (il Sig. XXX contesta il costo di €3,90 presente in ogni fattura per il servizio di produzione ed invio fattura)”.*

L’operatore ha poi concluso per il rigetto dell’istanza.

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

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

In via preliminare:

con riferimento a parte della domanda *sub i)* relativa alla richiesta di “addebito sul conto corrente” delle fatture, si rappresenta che detta circostanza esula dalla competenza dell’Autorità adita essendo tra l’altro subordinata all’accettazione da parte della banca dell’istante ed attenente ad aspetti contrattuali tra quest’ultima e l’utente medesimo.

Relativamente alla domanda *sub ii)* di “storno di quanto pagato e non dovuto e indennizzo” nonostante la genericità in ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare anche in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa. Quindi, sarà considerata con riferimento a quanto indicato da parte istante nell’istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore.

La presente disamina avrà quindi ad oggetto il mancato invio delle fatture a mezzo e-mail.

#### Nel merito

L’istante lamenta l’emissione della bolletta cartacea anziché in formato digitale, laddove l’operatore ha eccepito l’assenza di responsabilità atteso che per il “servizio di produzione ed invio fattura, il cliente dovrebbe selezionare la modalità "solo web" nel portale TIM Business”.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Al riguardo si rappresenta che le modalità di invio delle fatture sono disciplinate dalle condizioni generali di contratto.

Nel caso di specie queste sono oggetto del richiamo presente nella parte del contratto “Accettazione condizioni generali e privacy” in relazione alle quali l’istante ha dichiarato di conoscere ed accettare espressamente anche le modalità di fatturazione (*c.fra* pagina 6 del contratto allegato all’istanza).

Nello specifico per quanto concerne le modalità di fatturazione, dette condizioni prevedono che qualora non venga configurato “*il servizio “NoCarta - Conto solo web” [l’utente] 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*”.

Ciò posto, si ritiene che la domanda *sub i)* per la parte inerente alla richiesta di invio delle fatture a mezzo e-mail e la domanda *sub ii)* non siano meritevoli di accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l’istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 23 maggio 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)