

DETERMINA 2 Fascicolo n. GU14/516914/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

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 della società XXX, del 12/04/2022 acquisita con protocollo n. 0123939 del 12/04/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

“Spettabile servizio di conciliazione, si presenta la seguente istanza per i sottoesposti motivi. Il signor XXX era titolare della Ditta XXX sottoscriveva contratti con la vecchia SIP, poi diventata Telecom e poi ancora TIM, senza mai richiedere alcuna variazione. Successivamente al cambio della ragione sociale, denominata ora Ditta individuale XXX il nostro associato eseguiva disdetta tramite PEC il 17 Gennaio 2021 per il numero XXX ritenendo di tenere invece attivo il numero XXX richiedendo quindi a TIM, per quest'ultimo, il cambio dell'intestazione delle bollette a nome della nuova ditta. Tuttavia TIM continuava ad emettere fatture per il numero XXX immettendo però la nuova partita IVA della nuova ditta, nonostante la disdetta e nonostante il servizio su quel numero non veniva più utilizzato. Le fatture successive alla disdetta contenevano costi di “contributo attivazione” come vincolo contrattuale per 24 mesi, pur non avendo mai stipulato alcun successivo contratto alla disdetta e neppure ricevuto o eseguito qualche variazione rispetto al contratto precedente. L'operatore ha quindi attivato altro contratto/profilo commerciale/servizio, mai richiesto. A fronte di ciò per la linea mantenuta XXX, il signor XXX non corrispondeva le bollette ed eseguiva i reclami al XXX al fine di risolvere l'errata emissione delle fatture. La scrivente associazione eseguiva reclamo scritto senza ottenere alcun riscontro da parte dell'operatore. In paritetica l'operatore non si è disposto a cancellare quello che a TIM risulta insoluto per la linea vecchia e neppure per accordare un minor pagamento per la linea mantenuta tenendo conto degli indennizzi richiesti. Richieste: 1) Storno di quello che all'operatore con insoluto sulla vecchia linea non mantenuta e regolarmente disdettata. 2) Saldo stralcio dell'insoluto sulla linea mantenuta, tenendo conto degli indennizzi dovuti per: mancata risposta al reclamo e attivazione contratto/profilo commerciale non richiesto relativi alla vecchia linea.”

“In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim spa, in persona del suo procuratore XXX, rappresentata e difesa, giusta procura notarile del 16.09.2021 depositata presso il Corecom Piemonte in data 21.01.2022, dall'XXX con studio in XXX si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue. L'istante si duole del mancato cambio di intestazione della linea n. XXX e della mancata disdetta del numero XXX. Lamenta altresì l'addebito delle rate relative al contributo di attivazione del servizio. Chiede lo storno delle somme a suo dire non dovute, nonché gli indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti e per mancato riscontro al reclamo. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto e in diritto per i motivi di seguito esposti. Innanzitutto, è bene evidenziare che lo scrivente operatore non ha mai ricevuto alcuna richiesta di cessazione o di subentro in merito alle linee oggetto di contestazione, come comunicato mediante la missiva del 04.03.2022 (doc.n.1). Infatti, la richiesta di cessazione della linea n. XXX allegata al fascicolo documentale, datata 17.01.2021, non è mai pervenuta a Tim in quanto inviata ad un indirizzo pec errato. L'indirizzo corretto infatti è [XXX](#). In merito invece alla richiesta di subentro, non risulta alcunché al riguardo, né tanto meno controparte ha allegato copia della citata richiesta. È quindi evidente che l'operatore ha agito correttamente e che qualsiasi richiesta di storno della morosità relativa alla linea n. XXX non potrà che essere rigettata in quanto priva di fondamento. Parimenti infondata è la richiesta dell'indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'Iniziativa Fedeltà e dello storno degli importi ad esso relativi in quanto lo stesso non può essere qualificato come un servizio, ma una scontistica riconosciuta in favore dell'istante. Inoltre, l'art. 14 dell'Allegato A alla Delibera 347/17/CONS stabilisce chiaramente che “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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. L'operatore non ha mai ricevuto alcun reclamo in merito al citato servizio, pertanto si ritiene che non sia dovuto alcun indennizzo e che la richiesta avanzata debba essere rigettata. Infine, dovrà altresì essere rigettata la richiesta dell'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo in quanto Tim ha tempestivamente riscontrato al reclamo del 11.02.2022 mediante la missiva del 04.03.2022 (cit.doc.n.1). Alla luce di quanto esposto, si ribadisce la correttezza dell'operato di Tim S.p.A. che dovrà quindi essere esentata da qualsiasi responsabilità. In conclusione si evidenzia che ad oggi è presente un insoluto di € 1.782,90 (doc.n.2) che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso, Tim S.p.A. come sopra rappresentata e difesa, chiede, previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie.” In data 19/06/2022 l'istante replica come segue: “In riscontro alle memorie difensive depositate da TIM SpA la scrivente associazione di difesa dei Consumatori XXX

delegazione di XXX, sita in XXXa XXX (XXX), in nome e per conto della società XXX rappresentata dal signor XXXMauro – delega già presente agli atti – espone quanto segue. FATTI Il signor XXX era storico cliente TIM per due numeri di telefono: - XXX - XXX Per il numero , il nostro associato, chiedeva all'operatore il cambio di intestazione per nuova denominazione sociale; mentre per il numero XXX veniva richiesta l'elaborazione della disdetta contrattuale, sia tramite PEC, sia tramite il servizio clienti TIM XXX e seppur l'indirizzo PEC possa risultare erroneo nella ricevuta, il servizio non è più stato utilizzato e la linea è stata disattivata. Il nostro associato, contattando il servizio clienti di TIM, veniva informato sulla conferma della disattivazione della linea e infatti la linea non è più stata funzionante dal momento della disdetta. Naturalmente per la nuova ragione sociale "XXX" veniva indicata la nuova partita IVA. L'operatore si prestava ad emettere le fatture per la numerazione mantenuta XXX, immettendo però la vecchia denominazione della ragione sociale "XXX e con la nuova partita IVA. Di seguito si espongono le foto attestanti [... omissis...]. TIM , malgrado le segnalazioni telefoniche da parte dell'istante, commetteva i seguenti errori: - emissione fatture per numero mantenuto XXX inserendo la nuova partita IVA però con vecchia denominazione della ragione sociale; - emissione fatture per il numero disattivato XXX con la nuova denominazione sociale e con la nuova partita IVA; - emissione fatture per entrambi i numeri, con costo che l'operatore intende per "scontistica" che di fatto non la è, poiché si tratta invece di attivazione di un contributo - neppure concordato col consumatore - che lo vincola per ventiquattro mesi: pena l'applicazione delle rate residue in unica soluzione. Si noti il numero delle rate inserito nei documenti contabili: si evince da qui, che l'operatore abbia avviato una nuova attivazione di un servizio/sconto/ profilo commerciale mai richiesto, su entrambi i numeri, proprio a partire dal momento della richiesta di subentro. Il signor XXX non ha mai richiesto una variazione del profilo commerciale e neppure un servizio per ottenere degli sconti in fattura; l'operatore non ha provato alcuna comunicazione che attestasse le variazioni delle condizioni contrattuali; anzi riferisce addirittura che non sia stato neppure richiesto un subentro e una disattivazione, quando il subentro invece è stato elaborato seppur in maniera completamente errata dalla stessa TIM e la richiesta della disdetta è stata eseguita in quanto la stessa linea non ha più funzionato. La compagnia telefonica, ha inoltre ricevuto reclamo e contrariamente da quanto da TIM affermato, non è pervenuto alcun riscontro: non si evidenzia infatti alcuna attestazione di ricezione né da parte della scrivente associazione e nemmeno da parte del Cliente. Il nostro aderente, in conseguenza a questo disguido, richiedeva la cessazione anche della linea XXX. Per quanto riguarda l'estratto conto di TIM, specifichiamo gli errori presentati nel medesimo. Nei riquadri dove vengono evidenziate le fatture non pagate per il numero XXX, in realtà sono per il numero XXX, mentre l'operatore le contrassegna per il numero XXX. Infatti le fatture in possesso del signor XXX relative al numero XXX, per cui non ha corrisposto nulla proprio in riferimento alla cessazione della linea, sono per il totale evidenziato in rosso da TIM ovvero per 798,87 € . Non si comprende come possa ritenersi corretto il totale dell'insoluto che ammonterebbe, secondo l'operatore e stando al proprio estratto conto, a € 1.782,90, in quanto neppure sommando le fatture relative al numero mantenuto XXX in possesso al consumatore, raggiungerebbe tale cifra. Pertanto l'insoluto corretto risulterebbe essere: 798,87 € per il numero XXX come da fatture inserite nel fascicolo documentale (allegato 1); 711,83 € per il numero XXX come da fatture inserite nel fascicolo documentare (allegato 2). RITENUTO CHE: - sia evidente l'errore dell'operatore per l'emissione delle successive fatture per le due numerazioni; - ciò abbia comportato alla società del nostro aderente per il numero mantenuto, anche l'impossibilità di poterle scaricare della dichiarazione dei redditi fino alla richiesta di cessazione (come da estratto conto dell'operatore 10 Gennaio 2022) per il numero XXX; - per la numerazione XXX non sia stata quindi correttamente elaborata contabilmente, la disdetta comportando così l'emissione di fatture per linea non più attiva; - sia stato attivato un nuovo profilo tariffario/servizio su entrambi le numerazioni, senza averlo comunicato al Cliente e senza neppure che quest'ultimo ne abbia fatto espressa richiesta; - i vincoli temporali non possono mai essere applicati in riferimento alla legge 40/2007 art.1 comma 3 SI RICHIEDE a codesta spettabile Autorità di rigettare le memorie difensive di TIM S.p.A. e di accogliere l'istanza -predisponendo lo storno integrale di quello che all'operatore figura come insoluto per il numero 174 689480 fino a fine ciclo di fatturazione; per il numero mantenuto XXX si richiede che a fronte dell'insoluto si calcolino e quindi sottraggano gli indennizzi per : - mancato riscontro a reclamo scritto; - attivazione profilo commerciale / servizio non richiesto per entrambi le numerazioni; - elaborazione errata del subentro."

Nel rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di

comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/ CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito espresse. Con riferimento alla richiesta sub 1), si evidenzia come dall'analisi istruttoria condotta non risulta sia stata inviata una conforme disdetta per l'utenza XXX, in quanto il documento prodotto da parte attrice e datato 17/01/2021 non prova in alcun modo la sua regolare trasmissione all'operatore, nè la conseguente corretta ricezione da parte di quest'ultimo ed è carente oltretutto del testo della richiesta. Si è potuto infatti verificare dalla documentazione agli atti che lo stesso è stato inviato ad un indirizzo PEC errato come dimostra invece la corretta trasmissione e ricezione confermata dal gestore, del reclamo inviato l'11/02/2022 dall'Associazione delegata che traccia effettivamente un diverso indirizzo di posta elettronica certificata. Si deve quindi ritenere che l'operatore, come dallo stesso sostenuto nelle memorie difensive, non abbia mai ricevuto alcuna disdetta in riferimento all'utenza suddetta fino alla risoluzione contrattuale, intervenuta, come si è potuto evincere sia dalle fatture prodotte dal cliente che dall'estratto contabile del gestore, nel mese di dicembre 2021. La segnalazione dell'11/02/2022 inviata dall'Associazione è pertanto successiva. Il fatto poi che l'istante dichiari nelle repliche di aver richiesto la disdetta dell'utenza XXX anche tramite il servizio clienti XXX non trova fondamento in quanto non viene indicato alcun codice operatore attestante l'eventuale contatto con il servizio clienti né la relativa data, ma soprattutto non si ha prova di alcuna contestazione riferita all'asserita mancata lavorazione della disdetta, a fronte, invece, di fatture successive ricevute dal cliente per quasi un intero anno, fino al dicembre 2021, e dallo stesso allegate a fascicolo. Considerato quanto premesso e constatata l'evidente carenza probatoria, non si ritiene dunque possa trovare accoglimento la richiesta di storno dell'insoluto riferito all'utenza XXX, in quanto, come si è visto, non è stata fornita alcuna prova che l'operatore fosse stato informato della volontà del cliente di cessare l'utenza suddetta. La fatturazione emessa fino alla risoluzione contrattuale è pertanto legittima ed interamente dovuta. In riferimento alla richiesta sub 2), - di "saldo e stralcio dell'insoluto, in compensazione degli indennizzi richiesti a titolo di mancato riscontro al reclamo e di attivazione servizi non richiesti" - l'Ufficio scrivente ritiene, invece, per una maggiore linearità di trattazione, di esaminare singolarmente le distinte richieste di indennizzo. Prima però di addentrarsi nella valutazione di merito, preme far rilevare che la genericità delle contestazioni formulate, sostanzialmente solo asserite e carenti di idoneo corredo probatorio, ha comportato un notevole aggravio per l'attività istruttoria dell'Ufficio scrivente, impedendo verifiche concrete dei fatti reclamati in istanza. Relativamente alla lamentata attivazione di servizi non richiesti, l'utente contesta in istanza l'addebito di costi riferiti al "contributo attivazione" con un vincolo di 24 mesi, applicati dal gestore nelle fatture successive alla disdetta. Sostiene di non aver mai stipulato alcun contratto successivo alla disdetta e di non aver attivato alcuna variazione contrattuale e di non aver ricevuto nessuna comunicazione in merito. Premesso che, come già appurato in principio di disamina, non è stata mai formalizzata alcuna disdetta da parte dell'istante, è pur vero che dall'analisi degli atti non emerge che l'operatore abbia informato dell'attivazione del contributo di che trattasi, contravvenendo dunque alla previsione, nel caso di attivazione di servizi non richiesti, di fornire prova della richiesta di attivazione formulata dall'utente, ad esempio allegando contratto o richiesta di attivazione sottoscritti. Allo stesso tempo si rileva però che l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione a carico dell'istante, la cui domanda è apparsa in alcuni tratti, generica e non circostanziata, limitandosi a contestare, solo con la presente istanza, l'addebito delle rate residue del suddetto contributo. Non si ha infatti alcuna traccia di un reclamo scritto inviato all'operatore, in vigenza di contratto, in cui si contesti l'applicazione del suddetto contributo rateizzato che, come si evince invero dalle fatture allegate dalla stessa parte attrice, compare, per entrambe le linee attive, sin da dicembre 2020. Si rileva inoltre che tale contributo non configura precisamente un "servizio", ma una scontistica effettiva: infatti sulla fattura dell'11/02/2021, riferita alla fatturazione di dicembre 2020 e gennaio 2021, è addebitato un importo di euro 10/rata per un totale di due rate (rata 2 e 3/24), poi scontato nella medesima fattura di un importo di euro 30,00 (voce Bonus Fedeltà); è praticata dunque, relativamente al contributo in analisi, una decurtazione di euro 10,00 sulla stessa fattura e senza alcun pregiudizio economico per l'utente. Si richiama in proposito un orientamento ormai pacificamente consolidato che prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR). Invero, l'unico reclamo di cui si ha contezza e di cui oltretutto non è allegato il testo, ma solo il report di trasmissione via PEC, è quello inoltrato al gestore dall'Associazione delegata in data 11/02/2022 e, dunque, in epoca addirittura successiva alla risoluzione del contratto avvenuta, come si è ricostruito, nel mese di dicembre 2021. A riguardo si evidenzia come l'Ufficio scrivente abbia

potuto evincerne il contenuto solamente grazie al riscontro scritto fornito dal gestore e prodotto agli atti. Si ricorda infatti che le vigenti disposizioni regolamentari attinenti alla necessità del reclamo ai fini del calcolo dell'indennizzo, rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente (conformi, v. determine Corecom Emilia Romagna n. 9 e 11/2020). Soltanto invece a distanza di più di un anno l'utente ha reclamato l'addebito delle rate residue riferite al suddetto contributo, addebito che l'operatore ha applicato, si ricorda, in linea con le disposizioni normative per anticipata risoluzione contrattuale. Difatti, la legge 40/2007 ha stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare solo i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso e la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all'impegno dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine: in sostanza, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l'utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo concordemente predeterminato. Per tutto quanto sopra esposto, nonché in ulteriore applicazione dell'art. 14 dell'All. A alla Delibera 347/17/ CONS, per cui "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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte", non si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. Passando ora alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si può ritenere accoglibile dal momento che, seppur mancando, come si è detto, il testo della contestazione, è stata però fornita prova della sua corretta trasmissione all'operatore, che ne conferma la ricezione. Considerato però che quest'ultimo non prova in alcun modo di aver correttamente inviato al cliente il riscontro scritto datato 04/03/2022, pur allegandolo in atti e stante la dichiarazione di controparte che nelle repliche nega di averlo ricevuto, si ritiene corretto indennizzare l'istante per il mancato riscontro al reclamo, di cui all'art. 12 del Regolamento, nella misura massima prevista di euro 300,00. Con riferimento poi alla richiesta avanzata solo in sede di repliche di indennizzo per erronea elaborazione del subentro, premesso che la stessa non rientra tra le fattispecie indennizzabili ai sensi della Delibera Indennizzi, si precisa altresì che, mancando, come evinto in principio, qualsiasi documentazione/ modulistica attestante la richiesta di subentro e rimanendo pertanto solo asserita l'errata gestione dello stesso da parte dell'operatore, non si ritiene di poter accogliere la richiesta formulata in merito.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/04/2022, è tenuta a - erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di € 300,00 per mancato riscontro al reclamo, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - si rigetta la richiesta sub 1); - si rigetta la richiesta relativa all' indennizzo per attivazione profilo commerciale/servizio non richiesto, nonché la richiesta, formulata soltanto in sede di replica, di indennizzo per errata elaborazione del subentro.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa