



DETERMINAFascicolo n. GU14/625474/2023
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX (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 l’istanza della società Autoscuola XXX, del 07/08/2023 acquisita con protocollo n. 0210295 del 07/08/2023;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta addebiti relativi a utenza fissa e di rete mobile per costi e servizi non richiesti oltre al mancato invio delle fatture. In particolare, nell'istanza introduttiva e nella nota di replica, rappresenta che: a) nel mese di settembre 2022 la società istante richiedeva il rientro in TIM per le utenze di rete fissa numero 0736-88XXXX e di rete mobile numero 333-600XXXX con espressa richiesta di ricevere gratuitamente le fatture su indirizzo di posta elettronica; b) successivamente si verificava che l'utenza di rete mobile veniva regolarmente addebitata in conto senza invio delle fatture con i dettagli dei costi applicati, mentre, per le utenze di rete fissa non perveniva alcuna fattura né i relativi costi venivano addebitati sul conto corrente; c) l'operatore nel mese di ottobre 2023, addirittura intimava la sospensione amministrativa delle suddette utenze per mancato pagamento; d) la società istante provvedeva, pertanto, a richiedere l'invio delle fatture sia di rete fissa che di rete mobile ma tale richiesta, sia scritta che telefonica, non ha mai avuto un riscontro; e) continuando gli addebiti mensili per l'offerta mobile ad essere superiore rispetto alla proposta contrattuale, la società istante provvedeva a reclamare importi addebitati per servizi non richiesti e a non pagare alcun corrispettivo per tali servizi; f) evidenzia, in particolare, che anche i suddetti reclami telefonici e scritti, inerenti le somme contestate ed i servizi a pagamento non richiesti, non hanno avuto alcun riscontro da parte dell'operatore; g) l'operatore telefonico ha depositato, in sede conciliativa, solo un elenco delle fatture a suo dire insolute senza peraltro depositare le stesse fatture, più volte richieste, e il relativo dettaglio dei costi. In base a tali premesse la società istante ha chiesto quanto segue: 1) restituzione di tutte le somme indebitamente incamerate dall'operatore e mai restituite nonostante i reclami inviati sia per la linea fissa che per la linea mobile; 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3) indennizzo per applicazione di costi e servizi contabilizzati in fattura e mai richiesti; 4) storno degli importi insoluti delle somme contestate con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile.

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. Nel merito, l'operatore deduce quanto segue: a) parte istante sostiene di aver richiesto il rientro in TIM delle due numerazioni fissa e mobile indicando in contratto sia l'opzione di addebito su c/c che quella per la fatturazione elettronica; b) a smentita di quanto sostenuto *ex adverso* è opportuno premettere come controparte in data 31 agosto 2022, avesse sottoscritto un primo contratto relativo alla linea fissa numero 0736-88XXXX con relativo profilo commerciale, nonché un secondo contratto per la linea mobile numero 333-600XXXX e relativo profilo commerciale; c) nei richiamati contratti si può rilevare come controparte avesse in entrambi espressamente indicato l'opzione "nuovo addebito diretto SEPA", in luogo dell'alternativa opzione di addebito su c/c; d) dagli stessi contratti è rilevabile, anche che l'utente non avesse segnato neppure l'opzione "Fatturazione Unica", il che spiega l'emissione di due distinte fatturazioni. Sul punto, inoltre, è utile rammentare che l'opzione di fatturazione elettronica, che controparte sostiene di aver espressamente richiesto, rappresenta in verità un onere dell'utente e, pertanto, deve essere autonomamente indicata compilando apposito modulo o provvedendo ad una richiesta da inserire sul portale del gestore telefonico; e) in difetto, il gestore procede all'invio di fatture cartacee addebitandone il relativo costo per le spese di spedizione; f) è di tutta evidenza che l'operatore TIM si sia limitato a dare conforme applicazione a quanto previsto nei contratti, pertanto, le domande di storno e/o indennizzi per questi servizi non richiesti sono del tutto prive di pregio; g) ugualmente priva di pregio è la domanda di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami poiché i reclami prodotti in questa sede sono stati inoltrati da un tale XXX consulente, quindi, tramite un indirizzo diverso rispetto a quello riferito all'istante e, peraltro, del tutto sforniti di procura e/o documenti necessari; h) i reclami non solo non risultano essere stati recapitati ma non potevano neanche essere lavorati dal reparto competente di TIM; i) in ragione di quanto suddetto è evidente la correttezza dell'operato di TIM che ribadisce l'esistenza ad oggi di un insoluto complessivo di euro 255,42 (duecentocinquantacinque/42) di cui euro 107,43 (centosette/43) per il fisso ed euro 147,98 (centoquarantasette/98) per il mobile.

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 fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante possano essere parzialmente accolte, nei termini e per le motivazioni che seguono. L'oggetto della controversia è riconducibile alla tematica della fatturazione illegittima di costi per servizi non richiesti nonché alla problematica di fatture mai pervenute all'utente. In particolare la società istante sostiene che l'operatore non ha mai inviato le fatture sia per la rete fissa che per la rete mobile, nonostante le plurime richieste effettuate, addebitando costi mensili superiori rispetto alla proposta contrattuale. Nello specifico Autoscuola XXX contesta, per l'utenza di rete mobile, addebiti mensili pari ad euro 19,39 (diciannove/39), in luogo dell'importo di euro 11,99 (undici/99), previsto da preventivo offerta mobile depositato (Promo Tim Deluxe XL ULL NIP) e, relativamente all'utenza di rete fissa, contesta la medesima incongruenza e nello specifico la mancata attivazione della domiciliazione bancaria e quindi la mancata applicazione del Bonus di domiciliazione pari ad euro 5,00 (cinque/00), l'addebito di costi per il servizio "Safe Web" mai richiesto pari ad euro 3,00 (tre/00) al mese, nonché l'addebito di costi di spedizione delle fatture a mezzo servizio postale servizio anche questo non richiesto. Sulle suddette doglianze l'operatore TIM replica sostenendo che: a) dai contratti sottoscritti e prodotti in atti, la società istante non aveva opzionato l'addebito su conto corrente bensì l'addebito diretto SEPA, né aveva opzionato la "Fatturazione Unica" e ciò spiega il motivo dell'emissione di due distinte fatturazioni; b) l'opzione di fatturazione elettronica è un onere dell'utente e, pertanto, deve essere autonomamente richiesta con apposito modulo o sul portale del gestore telefonico.: in difetto di tale richiesta, il gestore procede all'invio di fatture cartacee addebitando il relativo costo di spedizione.; c) l'operatore ha dato conforme applicazione ai profili commerciali prodotti in atti e che nessun reclamo è mai pervenuto allo stesso dalla società istante poiché tali reclami sarebbero stati inoltrati da un indirizzo pec diverso da quello indicato nel contratto sottoscritto, reclami peraltro del tutto sforniti di procura e/o documenti necessari. Dalla ricostruzione dei fatti eseguita dalle parti nonché dalla documentazione prodotta in atti si ricava, relativamente alla numerazione mobile, che l'istante ha eseguito i pagamenti delle fatture emesse da TIM e, pertanto, come dichiarato dall'operatore all'udienza del 9 novembre 2023, l'insoluto rilevato nella memoria di costituzione non sussiste più. Circa la tariffa applicata, invece, indipendentemente dai reclami inviati si rileva che il contratto, siglato il 31 agosto 2022 e depositato dall'operatore, riporta nella sezione "Offerta Mobile – Profili Commerciali (1 di 2)", un profilo tariffario diverso da quello allegato dallo stesso operatore in atti. Infatti sotto la sezione "Offerta Mobili – Profili Commerciali" viene riportato il nome del profilo promo scelto che è "PROMO TIM DELUXE XL ULL NIP" mentre il profilo tariffario allegato con le relative condizioni economiche riguarda una promo diversa e cioè "PROMO MNP TIM DELUXE XL ULL – Linea Ricaricabile". Inoltre il profilo tariffario "PROMO MNP TIM DELUXE XL ULL – Linea Ricaricabile" depositato da TIM è riferito ad una versione del 28 maggio 2021 e cioè circa un anno prima della stipula del contratto in oggetto. Risulta, pertanto, evidente che il profilo tariffario allegato dal gestore non attiene a quello scelto dalla società istante con il contratto firmato e con il preventivo dell'offerta mobile depositata dall'istante. Ne consegue che, diversamente da quanto sostenuto nella memoria difensiva, TIM non dà prova di aver dato conforme applicazione a quanto previsto nel contratto conosciuto e accettato da controparte. Si evidenzia anche che TIM non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni attesa la mancata produzione in atti delle fatture emesse.

Pertanto sussiste una responsabilità della società TIM XXX in ordine all'arbitraria imputazione degli importi fatturati in difformità al piano tariffario originariamente sottoscritto, soprattutto in considerazione del fatto che lo stesso gestore non ha fornito prova del dettaglio dei costi applicati in spregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente.

Tanto premesso, la doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita fatturazione per la linea mobile, deve ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società TIM XXX non ha applicato la tariffa sottoscritta nel contratto e cioè non ha applicato la "PROMO TIM DELUX XL ULL NIP". A norma dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento di procedura si ordina, quindi, all'operatore di ricalcolare le fatture emesse sulla base del profilo tariffario "PROMO TIM DELUXE XL ULL NIP" indicato nel contratto sottoscritto il 31 agosto 2022 che corrisponde al profilo tariffario del preventivo offerta mobile fornito dall'istante, applicando il canone mensile di euro 11,99 (undici/99) compreso il contributo di attivazione e di effettuare i rimborsi di somme risultate non dovute e pagate in eccedenza fino alla data di disattivazione del contratto, oltre agli interessi di mora decorrenti dall'istanza di definizione. Relativamente alla linea fissa 0736-88XXXX la società istante sostiene che non è mai pervenuta alcuna fattura dall'attivazione del contratto e i relativi canoni non sono mai stati addebitati sul conto corrente. Per tale inadempienza l'operatore ha addirittura intimato la sospensione amministrativa dell'utenza nel mese di ottobre 2023 che ha indotto la società istante a richiedere un provvedimento temporaneo al fine di scongiurare la sospensione del servizio. Sempre relativamente all'utenza fissa, la società si duole anche della mancata applicazione del Bonus di domiciliazione pari ad euro 5,00 (cinque/00), dell'addebito di costi per servizi non richiesti ed in particolare per l'addebito del Servizio "TIM Safe Web", nonché dei costi di spedizione della fattura a mezzo postale, servizi mai richiesti con il contratto sottoscritto il 31 agosto 2022, fatture tutte contestate sia telefonicamente al Servizio Clienti TIM Business (191), che mediante reclamo scritto inviato per pec all'operatore.

A smentita di quanto sostenuto *ex adverso* l'operatore TIM si limita a confermare l'esatta applicazione del contratto precisando che i reclami non sono mai stati riscontrati dall'operatore in quanto inoltrati da un tale "XXX Consulenze", quindi, tramite un indirizzo diverso rispetto a quello riferito all'istante nel contratto sottoscritto il 31 agosto 2022. Reclami che, peraltro, del tutto sforniti di procura e/o di documenti di riconoscimento, non sono mai stati in alcun modo lavorati dal reparto competente di TIM. Il gestore evidenzia che l'invio di fatture cartacee addebitandone il relativo costo per le spese di spedizione, è stato effettuato in automatico poiché la società istante non ha opzionato la fatturazione elettronica mediante apposito modulo o richiesta da inserire sul portale del gestore. Nulla deduce in ordine al mancato addebito delle fatture su conto corrente della società istante. Infine ribadisce l'esistenza di un insoluto sul lato fisso pari ad euro 107,43 (centosette/43) producendo in atti un elenco delle fatture non pagate. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, indipendentemente dalla circostanza che l'istante non abbia attivato l'opzione di fatturazione elettronica, risulta pacifico il fatto che le fatture inerenti la linea fissa numero 0736-88XXXX non sono mai state inviate all'istante nonostante le plurime richieste avanzate dallo stesso. Il gestore ha continuato ad addebitare i costi di spedizione postale delle fatture contestate da parte istante, non fornendo la prova dell'avvenuta spedizione delle stesse ma sostenendo semplicemente che l'utente non aveva opzionato la fatturazione elettronica. In altri termini il mancato invio delle fatture da parte del gestore non legittima l'addebito del relativo costo, soprattutto alla luce del fatto che l'istante ha contestato, sia telefonicamente che per iscritto, la mancata ricezione delle stesse e, pertanto, si è attivato nel richiedere informazioni all'operatore. Non solo le fatture non sono mai state inviate ma non risultano neanche addebitate sul conto corrente indicato nel contratto sottoscritto il 31 agosto 2022. Per tale motivo l'istante ha anche rischiato la sospensione della linea telefonica (vedi GU5//637839/2023), pur avendo provveduto al parziale pagamento delle stesse come pacificamente ammesso dall'operatore nella ricostruzione amministrativo – contabile depositata agli atti.

Per tali ragioni si ritiene di accogliere la richiesta di restituzione e/o storno di quanto illegittimamente pagato a titolo di “spese di spedizione” poiché non è stato provato da parte del gestore che il servizio è stato fornito e poiché il gestore non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente. Diversamente, la richiesta di indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta in quanto le fattispecie sopra richiamata, non rientra tra i servizi accessori così come definiti dall’Agcom nel Regolamento indennizzi. In ordine all’eccepita mancata applicazione del “Bonus Domiciliazione”, cioè dello sconto di 5,00 (cinque/00) euro sul canone mensile, riconosciuto ai clienti che domiciliano la propria fattura esclusivamente per NIP e Rientri, TIM deduce che tale sconto non è stato applicato poiché controparte ha espressamente indicato nel contratto l’opzione “Nuovo addebito diretto SEPA” in luogo dell’alternativa opzione di addebito su conto corrente. Sul punto si rileva che nella sezione “Modalità di Pagamento” della proposta contrattuale attivata in 31 agosto 2022, l’opzione “Nuovo addebito diretto SEPA” è obbligatoria per la creazione di una nuova domiciliazione come nel caso di specie ed equivale, comunque, all’autorizzazione all’addebito in conto corrente delle disposizioni SEPA Business conformemente alle indicazioni dei dati identificativi dell’intestatario del conto corrente e alle indicazioni del codice IBAN. Pertanto non si comprende il motivo per cui il gestore non abbia provveduto all’addebito delle fatture della numerazione fissa sul codice IBAN indicato dall’istante mentre, diversamente, abbia addebitato sul conto corrente le fatture della numerazione mobile che è stata richiesta nella stessa modalità.

In ragione di quanto esposto, è dunque evidente la non correttezza dell’operato di TIM che impongono la restituzione all’istante dello sconto non applicato pari a euro 5,00 (cinque/00) mensili per tutto il periodo fatturato anche in compensazione con l’insoluto esistente. Circa, invece, l’asserita indebita fatturazione per il servizio “TIM Safe Web” mai richiesto dall’utente, TIM nulla deduce nella memoria difensiva, ma produce agli atti il profilo commerciale “TIM SENZA LIMITI XDSL” (Versione 1 Luglio 2021), da cui si ricava che l’abbonamento mensile del servizio “TIM Safe Web” sarebbe stato gratuito per i primi tre mesi e che sarebbe stato sommato all’offerta economica prescelta a decorrere dal quarto mese della sua attivazione. Al riguardo si osserva, indipendentemente dai reclami inviati dall’istante, che il contratto siglato il 31 agosto 2022, e depositato dall’operatore, riporta nella sezione “Migrazione in TIM – Rientro / Dettagli tecnici dell’Offerta” il profilo tariffario “PREMIUM BUSINESS XDSL”. Tale profilo tariffario non corrisponde a quello suddetto allegato dallo stesso operatore in atti e denominato “TIM SENZA LIMITI XDSL” e, conseguentemente, non risulta provato che il servizio “TIM Safe Web” è stato richiesto dall’istante e legittimamente addebitato. Per tali ragioni si ritiene di accogliere la richiesta di restituzione e/o storno di quanto illegittimamente addebitato per l’abbonamento mensile del servizio “TIM Safe Web” poiché il gestore non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta imputazione dell’abbonamento in questione. Infatti l’operatore TIM si è limitato a depositare l’estratto debitorio con l’elenco delle fatture emesse senza dimostrare la correttezza degli addebiti, senza dare evidenza alle voci di costo, e, quindi, senza dimostrare la correttezza della fatturazione. Lo storno dei suddetti importi dalle fatture emesse e rimaste parzialmente insolte ristora l’utente per il disservizio subito.

Non si accoglie, invece, la richiesta di indennizzi per l’attivazione di servizi non richiesti e per il mancato riscontro ai reclami alla luce della circostanza che i reclami scritti sono stati inviati da un indirizzo di posta elettronica certificata diverso da quello riportata nel contratto sottoscritto, che individua il consulente di parte istante senza allegazione di delega e di documento di riconoscimento.

A tal riguardo si ricorda che il reclamo, come strumento di segnalazione da parte del cliente al gestore per comunicare il disservizio avuto o qualunque altro inconveniente riscontrato, deve essere sottoscritto direttamente dall'interessato oppure, per suo conto, da un avvocato, un procuratore, un delegato, un organismo etc.; in tali ultimi casi è necessario conferire una procura da allegare al reclamo e tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del reclamo presentato.

Il reclamo e l'eventuale procura devono essere sottoscritte con firma autentica ovvero con firma digitale ovvero con firma autografa e in tale ultima ipotesi al reclamo deve essere allegata copia di un documento di riconoscimento dell'interessato/a in corso di validità. Si ritiene, invece, di riconoscere un indennizzo a titolo equitativo pari ad euro 100,00 (cento/00), per il disagio che la società utente ha avuto nel dover recuperare le fatture mai inviate: è orientamento Agcom ritenere che i disagi derivanti dalla mancata ricezione delle fatture con le modalità prescelte dall'utente rientrano tra i principi di esecuzione del contratto secondo buona fede, pertanto, il disagio dell'utente nel dover recuperare ogni volta gli importi da versare invece che riceverli come lo stesso legittimamente si aspettava presso la propria abitazione in formato cartaceo e con chiara indicazione della relativa scadenza, devono essere indennizzati poiché il mancato e/o il ritardo inoltro della fattura sono da ritenere illegittimi e non giustificati alla luce delle previsioni contrattuali e nell'ambito della collaborazione che deve contraddistinguere il rapporto tra le parti, l'obbligo di solidarietà che grava anche sul creditore, il quale è tenuto a compiere tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte, nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (v. Delibera Agcom n. 44/11/CIR).

DETERMINA

- TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/08/2023, è tenuta a - riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di indennizzo equitativo per il disagio che la società ha avuto nel dover recuperare le fatture mai inviate; per la linea mobile - ricalcolare le fatture emesse sulla base del profilo tariffario "PROMO TIM DELUXE XL ULL NIP", indicato nel contratto sottoscritto il 31 agosto 2022, applicando il canone mensile di euro 11,99 (undici/99), compreso il contributo di attivazione, e riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, i rimborsi di somme risultate non dovute e pagate in eccedenza fino alla data di disattivazione del contratto, oltre agli interessi di mora decorrenti dall'istanza di definizione; per la linea fissa - restituzione all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, di quanto illegittimamente pagato a titolo di "spese di spedizione" delle fatture mai inviate tramite il servizio postale, anche in compensazione con l'insoluto esistente; - restituire all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, il Bonus domiciliazione di euro 5,00 (cinque/00) mensili, per tutto il periodo fatturato anche in compensazione con l'insoluto esistente; - restituire all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, quanto illegittimamente addebitato per l'abbonamento mensile del servizio "TIM Safe Web", pari ad euro 3,00 (tre/00), anche in compensazione con l'insoluto esistente.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)