

DELIBERA n° 28/2019

Definizione della controversia

/TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.)

GU14/431/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

NELLA SEDUTA DEL 01/08/2019

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l'istanza della § acquisita al protocollo dell'Ufficio il
19 dicembre 2016 al n. prot. 62490;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

l, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) e per la propria utenza di tipo privato con abbinati i servizi voce ed ADSL, l'errata fatturazione, la mancata risposta ai reclami e la sospensione dell'utenza **de qua**. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato di aver sottoscritto nel mese di novembre 2015 con la TIM S.p.A., un contratto per la fornitura dei servizi voce e ADSL con abbinata l'offerta commerciale "Internet Senza Limiti" al canone promozionale di euro 24,90 al mese. In data 17/12/2015 i servizi richiesti (voce e ADSL) sull'utenza venivano attivati, ma la fatturazione emessa dalla TIM S.p.A., risultava difforme da quanto pattuito nel contratto. Difatti il contratto sottoscritto dall'istante prevedeva un canone mensile pari ad euro 24,90 e la gratuità del "Contributo di attivazione Internet Senza Limiti", mentre le fatture emesse dalla TIM S.p.A. riportavano un canone mensile pari ad euro 38,21. L'istante dichiara di aver contestato l'errata fatturazione ricevuta sia attraverso il call-center dell'operatore, che con reclami scritti che rimanevano privi di risposta da parte dell'operatore. Nel proseguo l'istante ha dichiarato, che in data 12/04/2016, senza alcun preavviso ed in presenza dei reiterati reclami sporti, la TIM S.p.A. sospendeva i servizi, voce e ADSL sull'utenza **de qua** e ché nel perdurare del disservizio ha formulato recesso dal contratto nella data del 14/09/2016 a mezzo pec.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto :

- 1) indennizzo per la sospensione illegittima del servizio fonia;
- 2) indennizzo per la sospensione illegittima del servizio ADSL;
- 3) indennizzo per la sospensione illegittima del servizio accessorio/gratuito "chiamate senza limiti";
- 4) indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 5) ripetizione del maggior canone corrisposto;
- 6) annullamento delle morosità pendenti;
- 7) indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale/mancato rispetto degli obblighi informativi;
- 8) il rimborso delle spese procedurali;
- 9) indennizzo per i disagi subiti.

CONSIDERATO che l'istante ha presentato controdeduzioni alla memoria dell'operatore insistendo nella proprie richieste e ché in udienza di definizione le parti non hanno raggiunto un accordo.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore TIM S.p.A.:

L'operatore TIM S.p.A., di seguito TIM, operatore o società, nella propria memoria ha esplicitato quanto segue. L'istante richiedeva, per l'utenza l'attivazione del profilo tariffario "Internet senza limiti" che prevedeva la gratuità del contributo di attivazione ed un canone mensile pari ad euro 38,21 come da comunicazione contrattuale del 25/01/2016 depositata in atti. La società pertanto ha dichiarato che le fatture emesse, sin dalla sua prima emissione, risultano corrette al piano contrattuale sottoscritto dall'istante. Nel proseguo della memoria TIM ha precisato che in seguito del reclamo ricevuto

dall'istante, e solo per correttezza commerciale, ha provveduto ad attivare sull'utenza *de qua*, la promozione contrattuale reclamata e richiesta dall'utente. Tale documento contrattuale prevedeva un canone mensile pari ad euro 24,90 (ventiquattro/90) ed un costo di euro 80,00 (ottanta/00) per il contributo di attivazione. Pertanto, in accoglimento al reclamo sporto dall'istante, la società dopo aver effettuato le dovute rettifiche, ha accreditato sul conto di luglio 2016 la somma di euro 66,13 (sessantasei/13) quale rimborso parziale in fattura dei canoni corrisposti in precedenza dall'istante. L'utente nonostante ciò non provvedeva al pagamento delle successive fatture accumulando nel tempo una morosità pari ad euro 324,50 (trecentoventiquattro/50) che ha comportato, previo sollecito telefonico del 20/05/2016 effettuata dagli operatori del call-center, la sospensione dell'utenza *de qua* avvenuta nella data del 20/06/2016. In data 19/07/2016, la società comunque ha provveduto ad inviare all'istante la nota di risoluzione contrattuale e successivamente, in data 24/09/2016 ha provveduto alla cessazione dell'utenza. . Altresi la società ha affermato di aver riscontrato i vari reclami sporti dall'istante con missive depositate in atti. Pertanto e per quanto rappresentato la TIM ritiene di aver operato correttamente nella gestione del cliente e conseguentemente ha chiesto il rigetto di ogni domanda di indennizzo formulata dall'istante poiché infondate sia in fatto che in diritto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte dell'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante di cui al *punto 9)* atteso che le stesse non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità, ai sensi dell'*art.19 del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS*, e quindi del delegato Corecom, risultando di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. La controversia verte su una errata fatturazione e sulla sospensione dell'utenza di tipo privato e conseguentemente dei servizi (voce e ADSL) ad essa collegati. In merito a quest'ultimo sopra citato disservizio l'istante ha dichiarato di avere avuto interrotti i servizi voce e ADSL a far data dal 12/04/2016, ma dalla documentazione depositata in atti, non risulta alcun tracciamento scritto e/o verbale inerente il patimento, da parte istante, dell'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua*. Altresi si rileva che l'utente, non ha attivato presso il Corecom Sicilia una procedura d'urgenza, ai sensi dell'*art.5 del Regolamento*, per ottenere nell'immediato il ripristino del regolare funzionamento dell'utenza telefonica. . Ed ancora non si può non sottovalutare il lungo lasso di tempo intercorso tra la sospensione dell'utenza, di cui l'istante si duole, ed il deposito dell'istanza di conciliazione avvenuta in data 20/09/2016 ovvero quando lo stesso aveva già manifestato il proprio recesso dal contratto alla società, a mezzo pec del 14/09/2016 deposita in atti. Parimenti, non è accoglibile, in quanto non trova riscontro negli atti depositati al fascicolo, la tesi sostenuta in memoria dall'operatore che l'utenza è stata sospesa "...previo sollecito telefonico del 20/05/2016...", atteso che nella videata "*azioni monitorie*" depositata in atti dall'operatore non è rintracciabile la chiamata sopra citata. Ciò detto, dalla sopra citata schermata di sistema "*azioni monitorie*" di cui sopra, si evince che l'utenza è stata sospesa causa morosità nella data del 20/06/2016 per poi essere definitivamente cessata nella data del 23/09/2016 e non nella data del 24/09/2016 come invece dichiarato in memoria dalla società. Ed ancora dal corredo probatorio in atti, risulta che l'operatore ha inviato all'istante con raccomandata a/r n.61570321035-2, solamente la missiva di risoluzione contrattuale avente data 19/07/2016, ma non come previsto dalla normativa di settore, la dovuta comunicazione del preavviso di sospensione amministrativa. Pertanto, per quanto

sopra argomentato, la sospensione amministrativa dei servizi intervenuta a far data dal 20/06/2016 è da ritenersi illegittima tenuto conto che, quand'anche si ritenga che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (delibera 519/95/CONS e succ), cioè avrebbe dovuto pagare almeno il canone contrattualmente pattuito ed invocato, la stessa non è stata oggetto di preavviso da parte dell'operatore. Pertanto, in accoglimento alle richieste dell'utente di cui ai punti 1) e 2), la TIM è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die*, per 95 giorni di sospensione dei servizi (voce e ADSL), calcolati dalla data del 20/06/2016 alla data di cessazione dell'utenza 23/09/2016 per la complessiva somma di euro 1.425,00 (euro 7,50 *pro die* x 2 x 95 giorni). In considerazione di quanto sopra ribadito, la TIM è tenuta pertanto allo storno totale della fatturazione emessa per il periodo dal 20/06/2016 fino alla data del 23/09/2016, data di cessazione dell'utenza *de qua*, e comunque fino alla cessazione del ciclo di fatturazione in accoglimento alla richiesta di cui al punto 6). Al contrario non può essere accolta la richiesta di cui al punto 3) atteso che quello trascritto dall'istante non risulta essere un servizio accessorio/gratuito "*chiamate senza limiti*", ma una componente dell'offerta commerciale sottoscritta dallo stesso. Nel proseguo ed in relazione alla errata e lamentata fatturazione subita per l'utenza) si significa quanto segue. In *primis* si evidenzia che dalla fattura n.RV00206348 del 08/01/2016 depositati in atti, l'utenza *de qua* risulta essere stata attivata in data 17/12/2015 come dichiarato dall'istante. Orbene in atti risultano depositati dalle parti due differenti contratti. Uno depositato dall'istante con data 30/11/2015 e prot. n. 179633011 che si allinea temporalmente con la data di attivazione dell'utenza avvenuta appunto nella data del 17/12/2015. L'altro depositato dalla TIM con prot. n. 181023950 e data 25/01/2016 quindi recante una data postuma in riferimento sia alla data di attivazione dell'utenza *de qua* (17/12/2015) che alla pertinente fatturazione già emessa (fattura RV00206348 del 08/01/2016). Tra l'altro quest'ultimo è stato depositato privo del pertinente *verbal order* e quindi palesemente non dichiarativo della volontà dell'istante. Orbene per le motivazioni su esposte e data la evidente discrasia temporale sopra rappresentata, attivazione dell'utenza prima della sottoscrizione del contratto, per il *decidendum* della lamentata errata fatturazione lo scrivente non potrà prenderà in considerazione il contratto depositato in atti dall'operatore. Pertanto nel merito si evidenzia quanto segue. Dalla disanima del contratto del 30/11/2015, depositato in atti dall'istante, si evince che nell'apposito riquadro con dicitura "*Le condizioni economiche dell'offerta Internet Senza Limiti*", sono evidenziati i prezzi dell'offerta "*Internet Senza Limiti*". Nello specifico è riportato: per il *Contributo di attivazione Internet Senza Limiti* in promozione GRATIS anziché 79,00 (settantanove/00), per l'abbonamento mensile "*Internet Senza Limiti*" inclusivo della linea telefonica di casa, in promozione a soli euro 24,90 al mese. Altresi, dalla disanima delle fatture depositata in atti, risulta che l'abbonamento mensile "*Internet Senza Limiti*" applicato non è quello contrattualmente sottoscritto dall'istante e risulta altresì che il *Contributo di attivazione Internet Senza Limiti* dapprima dato in forma gratuita in fattura per poi diventare un costo per l'istante, difatti lo stesso risulta addebitato nella fattura n. RV04239296 del 06/07/2016. Atteso che l'operatore in memoria ha dichiarato che "*.... a seguito del reclamo dell'istante, per correttezza commerciale, ha provveduto ad attivare la promozione richiesta dall'istante, la quale preveda il pagamento del contributo di attivazione e un canone mensile di 24,90 ...*" perseverando quindi nella non corretta applicazione del contratto sottoscritto dall'istante, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 5). Di conseguenza la TIM è tenuta a stornare e/o rimborsare nelle fatture emesse per l'utenza addebiti eccedenti la somma di euro 24,90 (ventiquattro/90) al mese, quale canone pattuito con l'istante ed a stornare nella

fattura n. RV04239296 del 06/07/2016 la somma di euro 80,00 (ottanta/00), quale somma addebitata all'istante per il contributo di attivazione linea telefonica, in quanto risulta non dovuto dall'istante, data la gratuità dichiarata nel contratto sottoscritto dallo stesso. Conseguentemente la società è tenuta a regolarizzare la situazione contabile in riferimento all'utenza *de qua* ed a ritirare a proprie e sole spese la pratica di recupero crediti se avviata. Nel proseguo ed in relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo si significa quanto segue. Diverse sono state le segnalazioni formulate dall'istante per l'errata fatturazione subita di cui la prima del 27/02/2016 come da missiva di risposta della TIM del 17/03/2016 prot. n.C14896564. L'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, stabilisce che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata in modo da rendere all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo in merito al disservizio di cui si duole. Atteso che la missiva di risposta dell'operatore sopra citata risulta priva di tale requisito in quanto generica, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 221,00 (duecentoventuno/00), calcolato nella misura di euro 1,00 al dì per 221 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 28/03/2016 alla data del 04/11/2016 (udienza di conciliazione), detratti i 30 giorni che l'operatore si riserva come da Carta dei Servizi per dare risposta al reclamo. Non trova accoglimento la richiesta di cui al *punto 7)* atteso che la stessa risulta già soddisfatta dall'indennizzo dato di cui ai *punti 1) e 2)*. Infine, viene accolta la richiesta di cui al *punto 8)*, ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che lo stesso ha presenziato sia all'udienza di conciliazione che a quella di discussione svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di accoglie parzialmente l'istanza della _____, nei confronti della società TIM S.p.A., per l'utenza di tipo *privato* _____ e per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare e/o rimborsare, in relazione alle fatture emesse per l'utenza di tipo *privato* _____, le somme eccedenti il canone mensile pari ad euro 24,90 al mese (IVA inclusa) per il periodo dal 17/12/2015 al 19/06/2016, ed a stornare e/o rimborsare la somma di euro 80,00 (ottanta/00) addebitata nella fattura n. RV04239296 del 06/07/2016 e conseguentemente a regolarizzare la situazione contabile dell'istante.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare totalmente le fatture emesse dalla data del 20/06/2016 fino alla data del 23/09/2016, data di cessazione dell'utenza, e comunque fino alla fine del ciclo di fatturazione ed è tenuta al ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti se avviata.
4. La società TIM S.p.A. è tenuta a pagare alla Sig.ra _____, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 712,50 (settecentododici/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce;

- euro 712,50 (settecentododici/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL;
- euro 221,00 (duecentoventuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La società TIM S.p.A. è tenuta altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003,n.259.

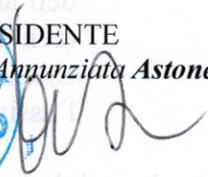
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 01 AGO. 2019

IL PRESIDENTE
Prof.ssa Maria Annunziata Astone

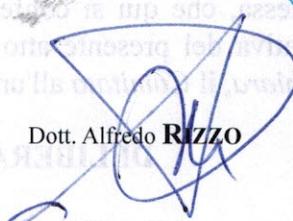


I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI



Dott. Alfredo RIZZO



Dott. Antonio VECCE



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesca Di Chiara

