

DECRETO DC/74/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. TALOCCI / TIM XXX
(GU14/8808/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 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. 296/18/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di A. TALOCCI del 24/08/2018 acquisita con protocollo N. 0094927 del 24/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“La prima fattura che ho ricevuto dall'inizio del rapporto, ossia la n. RW01423755 del 07/03/2016, esponeva un addebito di € 0,65 a titolo di "Spese di spedizione fattura". A partire dalla fattura successiva, ossia la RW02115556 del 06/04/2016, sono stati invece addebitati € 2,00 al diverso titolo di "Servizio di produzione e spedizione fattura", sebbene il servizio in concreto non fosse mutato e senza che di tale aumento, nonché dell'ampliamento delle attività da rimborsare a TIM, la fattura del 06/04/2016 o le successive contenessero alcuna spiegazione, né alcunché al proposito mi fosse stato comunicato altrimenti con il dovuto anticipo di almeno un mese e con facoltà di recesso senza spese. Inoltre, a tenore dell'art. 6, comma 5, 3° periodo, delle Condizioni Generali, "Le spese postali di spedizione della fattura sono a carico del cliente". Le sole spese postali quindi, non anche le "spese di produzione fattura" come da TIM preteso, laddove il costo delle sole spese postali è ancor oggi inferiore a € 1,00. Il 19/12/2016 ho inviato a TIM un fax di reclamo mai riscontrato. Il 23/10/2017 ho inviato a TIM un secondo reclamo via PEC, rimasto anch'esso senza risposta.” Concludeva chiedendo: “i) restituzione di quanto corrisposto a TIM a titolo di "Servizio di produzione e spedizione fattura", nella misura della differenza tra tali somme e quelle inferiori dovute a titolo di effettive "spese di spedizione fattura", ossia ad oggi, con riferimento alle fatture regolarmente recapitate (N.B.: causa grave disservizio imputabile a TIM e a fronte del quale ho presentato reclamo tramite PEC del 24/02/2018 ad oggi inevaso, il recapito delle fatture nei miei confronti - pur nella continuità del servizio - è stato sospeso a partire dall'agosto 2017), euro 17,55; ii) riduzione alle sole spese effettive di "spedizione fattura" di quanto da TIM eventualmente preteso in misura superiore, a titolo di "Servizio di produzione e spedizione fattura", con riferimento a fatture passate diverse e ulteriori rispetto a quelle di cui sopra, nonché a fatture future; iii) riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1, All.to A alla delibera AGCOM n. 73/11/CONS, nella misura di euro 300,00, per mancata risposta ai due reclami che ho inviato a TIM.”

2. La posizione dell'operatore

“Nelle fatture, l'istante ha contestato l'addebito per le spese di spedizione della fattura che viene fatturato da Telecom Italia nel Conto, sotto la voce “Contributo spese spedizione Conto Telecom Italia”. Tale addebito è previsto dall'art. 6, comma 5 delle Condizioni Generali di Abbonamento che cita testualmente: “Le spese postali di spedizione fattura sono a carico del cliente”. Dal 1° febbraio 2016, per effetto della Manovra Tariffaria, è intervenuta una modifica dell'art. 10 delle condizioni contrattuali ADSL e dell'art. 9 delle condizioni contrattuali Fibra, con eliminazione dell'invio del conto cartaceo e il passaggio al “Conto Online”. Resta valida la possibilità di riattivare l'invio cartaceo (con addebito “Servizio produzione e spedizione fattura” di € 2,00 IVA inclusa) attraverso l'apposita funzionalità presente su E-bill, con le modalità già previste attualmente. Il Conto Telecom Italia va in stampa con l'addebito delle spese di spedizione corrispondente al peso standard di busta e tre fogli, con l'invio del Conto Telecom Italia successivo, viene addebitato l'eventuale conguaglio delle spese di spedizione calcolato sul peso reale della busta precedentemente inviata. La modifica dell'importo della spedizione fattura non è dovuta alla modifica avvenuta a febbraio 2016, ma al tipo di contratto contabilizzato su quel conto. Sul conto di marzo 16, la cliente ha addebitato solo il contratto voce, mentre dal successivo conto di aprile 2016, l'addebito comprende anche la linea adsl. Ciò presuppone la possibilità della cliente di registrarsi sul sito di TIM, ed eliminare l'invio cartaceo, domiciliando i pagamenti. Nel caso il cliente chieda di non pagare più le spese di spedizione, è possibile eliminare l'invio cartaceo solo se il cliente è domiciliato e ciò direttamente dall'Area Clienti 187 del sito www.telecomitalia.it, previa registrazione nella sezione “Il mio profilo – Gestione

profilo" cliccando sul tasto "Modifica" accanto alla voce "Modalità ricezione Conto". In tal modo, il cliente non riceverà più la fattura cartacea e risparmierà quindi le spese di spedizione fattura. A tutt'oggi per i clienti con solo linea le spese di spedizione sono di importo inferiore. La modifica delle condizioni contrattuali non ha interessato la cliente che ha attivato la linea voce il 15/2/16 e l'adsl il 9/3/16. Pertanto, l'istante avrebbe la possibilità di eliminare i costi di spedizione della fattura, domiciliando le fatture e registrandosi sul sito di TIM. Sul conto di novembre 2015, TIM ha indicato che: "La informiamo che, a partire dal 1° febbraio 2016, cambia la disciplina delle modalità di fatturazione. Esclusivamente ai Clienti che avranno attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura TIM e che avranno configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle Fatture in formato esclusivamente elettronico ("Conto online"), che consiste nella notifica via mail della possibilità di visualizzare la Fattura nella sezione MyTIM fisso del sito tim.it e dunque nell'eliminazione della Fattura cartacea e relativi costi". Ai Clienti che ricevono la Fattura cartacea (ed eventualmente anche il Bollettino Postale), per scelta o perché non in possesso di entrambi i requisiti sopra descritti (domiciliazione della fattura e configurazione di un indirizzo di posta elettronica), verrà addebitato un importo mensile pari a 2 euro IVA inclusa, comprensivo delle spese di spedizione. A tal fine, l'art. 10, del contratto in oggetto ("Condizioni economiche e modalità di pagamento") sarà integrato e modificato come segue: 1. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche dell'Offerta e vengono addebitati sulla Fattura TIM associata alla Linea Telefonica intestata al Cliente. 2. Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura TIM e che abbia configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle Fatture in formato esclusivamente elettronico (di seguito "Conto online"), che consiste nella notifica via mail della possibilità di visualizzare la Fattura nella sezione MyTIM fisso del sito tim.it. 3. Per poter visualizzare la Fattura, il Cliente si dovrà necessariamente registrare al sito tim.it specificando userid e password di accesso. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo mail associato al Conto online e/o alla notifica dell'emissione della Fattura e può richiedere di ricevere nuovamente anche la Fattura in formato cartaceo, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187 o accedendo direttamente al sito. Per quanto non espressamente previsto in questo articolo si applicano le Condizioni Generali di erogazione del servizio Conto online. 4. Al Cliente che riceve la Fattura cartacea (ed eventualmente anche il Bollettino Postale), per scelta o perché non in possesso di entrambi i requisiti descritti al comma 2 del presente articolo, verrà addebitato un importo mensile pari a 2 euro IVA inclusa, comprensivo delle spese di spedizione. 5. Tutte le Fatture inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente. DIRITTO DI RECESSO: Qualora non accetti le variazioni sopra indicate, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ha il diritto di recedere dal suo attuale Contratto senza costi, dandone comunicazione scritta entro il 31 gennaio 2016 a Telecom Italia, all'indirizzo postale indicato su questa Fattura e sulla Carta dei Servizi o via fax al numero gratuito 800.000.187, oppure può passare ad altro operatore. Per la comunicazione di recesso per mancata accettazione di variazioni unilaterali delle condizioni non è obbligatorio l'invio tramite raccomandata A/R ed è previsto anche l'invio tramite fax (è comunque necessario allegare una fotocopia del documento d'identità del cliente titolare del contratto da cessare). Per maggiori informazioni sulle variazioni dei prezzi, sulle modifiche contrattuali (adeguamento dell'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento ADSL) e sulle modalità di recesso può rivolgersi ai Negozi TIM, visitare il sito tim.it o chiamare il Servizio Clienti linea fissa 187. Novità! Nuove modalità di pagamento. La informiamo che da oggi può pagare la sua fattura anche presso gli uffici postali senza presentare il bollettino ma indicando semplicemente la linea telefonica, l'importo da pagare, a saldo o parziale, l'anno e il mese della fattura. Per mero scrupolo difensivo, si dà atto che anche la Suprema Corte ha legittimato la previsione di addebito al consumatore delle spese di invio della fattura, affermando che "in tema di bollette telefoniche, il gestore del servizio può legittimamente caricare sul cliente le spese di spedizione della fattura. I costi relativi all'invio postale della bolletta, infatti, non rientrano nella categoria dei costi non addebitabili. Pertanto, non è nulla la clausola contenuta

nelle condizioni generali di contratto che addebita tali costi” (Cassazione civile, sez. III, 05/03/2009, n. 5333).” Concludeva per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

La domanda non è accoglibile. L’istante lamenta l’addebito delle spese di produzione di fattura a partire dalla fattura del 6.4.2016 ed assume di aver inviato due distinti reclami in data 19.12.2016 e 27.10.2017 per i quali richiede i relativi indennizzi. Preliminarmente una considerazione. Non esistono agli atti reclami di contestazione delle fatture. Si rigetta, pertanto, fin da ora, la domanda di indennizzo da mancata risposta al reclamo per l’assenza di prova in merito. Quanto al rimborso delle "spese di produzione fattura", la mancata allegazione di un valido reclamo assume rilievo anche sotto tale profilo. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatorequalora l’utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancata produzione del reclamo, inoltre, rende l’istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell’art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all’allegato “A” della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: “ Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato all’operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza...”. L’utente non ha dato prova di avere tempestivamente contestato all’operatore le fatture contestate. Anche sotto tale profilo la domanda non può essere accolta. Non solo. Sulle somme assunte come indebitamente pretese dal gestore a titolo di “spese di produzione fatture”, 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 (e lamentata dall’istante), 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”. Alla luce delle considerazioni svolte le domande dell’utente sono rigettate.

DECRETA

Articolo 1

Il rigetto integrale della domanda dell'utente A. Talocci.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Roma 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO