

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 15 del 5 febbraio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia XXX srl unipersonale / TIM spa (KENA MOBILE) (GU14/137986/2019).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX SRL UNIPERSONALE del 19/06/2019 acquisita con protocollo n. 0266776 del 19/06/2019;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente dichiara quanto segue.

Telecom si è proposto con un contratto regolarmente firmato e approvato, per un importo di euro 17.40 al mese per linea telefonica + 5.50 per la spesa di router al mese. Questo importo non è mai stato rispettato anzi arrivavano bollette con importi da un minimo di 80.00 euro ad un importo medio di 185.00 euro al bimestre.

Alla Telecom è stato più volte fatto notare l'incongruenza dell'importo e che non rispettava quello invece del contratto. E' intervenuta anche una responsabile di Treviso della Telecom una certa Simona con codice 1-9659311110 dicendo che avrebbero sistemato le differenze con delle note di credito, che poi ha fatto parzialmente. ma anche dopo questo intervento le bollette continuavano ad arrivare avendo la stessa media di importo, rendendo vane le note di credito.

Ho sollecitato più volte che controllassero gli importi perché non rispondevano al contratto. I vari call center sono sempre stati evasivi. Finché ho deciso di terminare questa iper-fatturazione e costretto a cambiare Gestore per il non rispetto del contratto.

Telecom non ha rispettato i termini del contratto ove indicava un canone per linea telefonica par a 17.40 euro al mese + 5.5 di canone per il router mentre nelle bollette arrivavano invece importi molto più alti, senza motivazione.

Indico alcuni importi riferite alle fatture n. 8e0004081/2018 di euro 185.10 - ft n. 8e00209741-2018 di euro 206.39 - ft n. 8e00041330/2018 di euro 206.94.

Chiede quindi:

- i. la chiusura del contratto per inadempienza da parte di Telecom;
- ii. il riaccredito degli importi pagati in più;
- iii. annullare la richiesta di Telecom di pagare le bollette insolute;
- iv. storno totale di tutte le fatture emesse;
- v. rimborso di tutte le fatture pagate.

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

TIM dichiara quanto segue.

In data 12/05/17 il cliente sottoscriveva un contratto con Tim che prevedeva:

- rientro delle linee 0422853XXX - 0422811XXX - 0421560XXX - 0421853XXX -0422505XXX con offerta RTG Linea Valore+, ADSL e promo VIP;
- attivazione di 2 nuove linee con offerta RTG TUTTO e promo VIP (assegnati nr 042142XXX e 042140XXX;
- trasformazione delle linee 0421276XXX e 0422207XXX in fibra.

Le linee attivate/rientrate nel 2017 dovevano essere tutte composte dalle seguenti offerte:

- Linea Valore+ con opz Tuttimobili 0, a 40/mese - ADSL, a 20/mese
- Promozione Linea Valore, a 10/mese - Promo VIP (Bonus internet e Promo Valore), a 25/mese
- Sconto Azienda Valore, a 7,5/mese

per un costo mensile complessivo di 17,5+iva al mese.

In realtà, per un mero errore dei sistemi, venivano addebitati € 22,5+IVA al mese. Pertanto l'istante ha diritto a vedersi rimborsare € 5,00/mese per ogni linea.

L'istante ha altresì diritto a vedersi rimborsare il traffico nazionale vs utenze mobili addebitato per alcune utenze, che doveva essere gratuito per effetto dell'opzione Tuttimobili per un totale complessivo di € 225,36 + iva.

In merito alla trasformazione in Fibra delle linee 0421276XXX – 0422207XXX ed alla successiva conversione inversa, il Servizio Clienti ha già provveduto a stornare i relativi costi con accredito di 200+iva, presente sul 1 bim 2018 della linea 0421276XXX, e ndc di € 122,00 (nr.24004568 del 21/07/17).

Nessun rimborso e/o indennizzo è dunque dovuto.

Non si rileva alcuna difformità in merito agli addebiti.

Ciò premesso, si rileva che ad oggi persiste un insoluto di € 7.502,92. Pertanto gli importi sopra indicati dovranno essere necessariamente compensati con la morosità esistente; la residua somma dovrà essere integralmente saldata.

Gli importi dovuti dovranno essere compensati con la morosità esistente, pari ad € 7.502,92.

La residua somma dovrà essere integralmente saldata dall'istante.

Chiede il rigetto delle pretese avversarie.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante debbano essere rigettate.

Per quanto riguarda le richieste **sub i)**, la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze specifiche del Corecom il potere di determinare la chiusura di un contratto, facoltà quest'ultima riservata ai poteri contrattuali delle sole parti contraenti.

Per quanto riguarda le richieste **sub ii)**, **sub ili)**, **sub iv)** e **sub v)** le stesse non possono essere accolte per le seguenti motivazioni: si rileva, infatti, che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di TIM, è stato prodotto agli atti da parte dell'utente.

In proposito si evidenzia che, come previsto dalle suddette Condizioni, i reclami in merito agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura stessa. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente.

Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: *"la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate"*.

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture..., alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture...".

Si riafferma, quindi, che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Ma non solo: non sono state prodotte agli atti neppure le fatture contestate, così come i contratti sottoscritti, impedendo di fatto, qualsivoglia esame istruttorio comparativo, atto ad accertare eventuale discrepanze tra quanto concordato in sede contrattuale e quanto, poi fatturato dall'operatore telefonico.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di XXX s.r.l. unipersonale nei confronti di TIM s.p.a.;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
f.to Carla Combi

Il Presidente  
f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi