

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 55 del 5 LUGLIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/578396/2023).

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
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*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 il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni 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 PREALPINA SRL UNIPERSONALE del 12/01/2023;

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

La scrivente è a contestare gli importi indebitamenti richiesti dal Novembre 2021 sino ad oggi da parte di Tim Spa, a titolo di "Indennità di mancato pagamento 6%" in quanto le fatture in questione, risultano corrisposte per la quota parte di corrispettivo non contestato tramite formale reclamo, di volta in volta inviato via pec nei tempi previsti dalla carta dei servizi di Tim e nello specifico entro la data di addebito della fattura. Ai reclami suddetti Tim non ha provveduto a formulare formale riscontro avvalorando le contestazioni della scrivente. Si fa presente che entro i termini previsti da normativa, sarà inserita memoria descrittiva nel fascicolo documentale. Si diffida Tim Spa, all'interruzione del servizio telefonico di rete fissa per tutte le numerazioni attive presso XXXXXXXXXXXXX, relative alla partita iva XXXXXXXXXXX, visto e considerato che qualsiasi interruzione verrebbe considerata interruzione di pubblico servizio, essendo le nostre strutture residenze per anziani convenzionate con il servizio sanitario regionale.

L'utente, quindi, chiede:

- i. lo storno integrale degli addebiti fatturati relativi a costi per indennità di mancato pagamento conteggiati sul totale delle fatture, in quanto le fatture in questione, risultano corrisposte per la quota parte di corrispettivo non contestato tramite formale reclamo, di volta in volta inviato via pec nei tempi previsti dalla carta dei servizi di Tim e nello specifico entro la data di addebito.
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta a tutti i reclami presenti in fascicolo documentale, per un importo totale pari a € 2.250,00.

2. La posizione dell'operatore

La facoltà di TIM di addebitare indennità di ritardato pagamento in caso di mancato saldo degli importi addebitati in fattura è espressamente prevista dalle Condizioni Generali di Abbonamento e pertanto si conferma la correttezza di quanto fatturato da TIM a tale titolo nei conti telefonici contestati dall'istante. In merito alle ulteriori doglianze avversarie, si rileva innanzitutto la loro inammissibilità in quanto tutte le varie contestazioni sono state già oggetto di precedenti UG e GU14 già discussi innanzi a questo Corecom. Da ultimo la presente Autorità ha rigettato il Gu14 439136/2021 con la delibera n. 27 del 12.4.2022. L'utente pertanto sa perfettamente qual è la posizione di TIM in merito alle contestazioni elencate nei reclami allegati in quanto ribadita nei precedenti UG e GU14 già discussi. Si allega in ogni caso un riscontro del 27.5.2022. Si precisa che l'attuale insoluto è pari ad € 5.883,27. Alla luce di quanto esposto si conferma la correttezza dell'operato di TIM e che nulla è dovuto a titolo di storno. Con memoria di replica depositata in data 21.03.2023, l'utente precisa quanto segue: Si ribadisce come la scrivente abbia regolarmente pagato gli importi dovuti a Tim SPA entro i termini stabiliti eccetto che per le voci fatturate oggetto di formali reclami inviati via Pec a controparte (e dei quali è stata prodotta regolare ricevuta di avvenuta consegna), senza che ai medesimi sia mai stato dato riscontro da parte di Tim spa (diversamente, si chiede vengano prodotte le ricevute di avvenuta consegna delle PEC o le ricevute di ritorno delle raccomandate A/R inviate), con conseguente accettazione delle contestazioni via via avanzate da XXXXXXXXXXXX Le somme oggetto di reclamo pertanto, non sono dovute e - a fortiori - non sono dovute le indennità di mancato pagamento che si sono rivelate prive di fondamento giuridico e sostanziale alcuno. In merito alla paventata inammissibilità delle richieste avanzate da Prealpina Srl in quanto le medesime sarebbero già state trattate in precedenti UG ed GU14, si evidenzia che l'oggetto del presente procedimento verte sulla non debenza di indennità di mancato pagamento in fatto ed in diritto prive di fondamento alcuno.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste del ricorrente possono trovare parziale accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: sebbene l'utente abbia formalmente contestato le fatture emesse dal 10.02.2022 al 12.12.2022, risulta doveroso evidenziare che lo stesso ha ommesso di allegare tutte le fatture in contestazione, limitandosi a produrre soltanto la fattura n. 4220422800046645 del 11.10.2022, la n. 4220422800052757 del 10.11.2022 e la n. 42204423800057983 del 12.12.2022.

Tale circostanza comporta inevitabilmente che qualsivoglia valutazione circa la correttezza e quindi la debenza delle fatture contestate dovrà giocoforza circoscriversi alle sole fatture come sopra specificate, non potendo, pertanto, l'odierno esame istruttorio estendersi a quelle fatture che non sono state prodotte.

Le tre fatture di cui sopra sono state correttamente contestate, mediante reclami inoltrati a Tim tramite pec di cui l'utente ha prodotto le relative ricevute di consegna, quale prova documentale dell'esatto invio ed accettazione delle segnalazioni alla società Tim.

Avendo l'utente contestato alcune voci di costo riportate nelle fatture citate, voci di costo specificate nel dettaglio nei relativi reclami di contestazione, si rileva che l'operatore non ha saputo fornire una giustificazione esaustiva di tali addebiti, né in sede di risposta ai reclami, né in corso di istruttoria.

Sul punto giova evidenziare che "sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 12/2011; cfr. Corte Cass. n. 10313/2004).

Appare dunque corretto e conferente, nel caso di specie, accordare lo storno degli importi contestati non avendo l'operatore giustificato in modo adeguato l'addebito di tali voci di costo in capo all'utente (sul punto si veda la delibera Corecom Lazio n. 22/10 "Deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati" in senso conforme ex multis delibere Corecom Lazio nn. 30/10 e 44/10, Corecom Emilia-Romagna, delibera 2/18).

Per quanto sopra precisato si ritiene, pertanto, che l'utente abbia diritto allo storno degli importi come di seguito precisati: € 93,58= (iva inclusa) di cui alla fattura n. 4220422800046645 del 11.10.2022, € 116,23 (iva inclusa) di cui alla fattura, n. 4220422800052757 del 10.11.2022 € 108,53 (iva inclusa) di cui alla fattura n. 42204423800057983 del 12.12.2022, per una somma complessiva da stornare pari a € 318,34= (iva inclusa).

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: l'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non è paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Purtuttavia risulta dirimente il fatto che tutti i reclami inoltrati dal ricorrente nei confronti di Tim e allegati in atti, abbiano tutti come oggetto la contestazione di addebiti di servizi non richiesti e l'applicazione di profili tariffari difforni rispetto a quelli previsti.

Essendo, pertanto, in presenza di più reclami afferenti la medesima fattispecie indennizzatoria, vale la regola dell'indennizzo unitario di tal che l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art.

12, comma 1 del Regolamento indennizzi (Agcom, delibera n. 347/18/CONS.), determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=

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. di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di TIM. Tim è tenuta: a stornare l'importo di € 318,34= (iva inclusa) come in premessa specificato; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine 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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto^(*) Dott. Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.