

DELIBERA n°_86_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/294577/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

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. 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 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. 353/19/CONS;

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" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 20/06/2020 acquisita con protocollo n. 0264774 del 20/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa sulle linee XXXX XXXX e XXXX XXXX, di tipo Affari, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. Nel mese di maggio 2018 ha stipulato 2 contratti TIM per 2 numerazioni ad euro 25 al mese + euro 5 per il modem. Dal ricevimento delle prime fatture si è accorto che l'importo era diverso rispetto a quello prospettato con l'aumento di euro 10 ogni mese per la numerazione XXXX XXXX ed euro 20 per la numerazione XXXX XXXX. Ha contestato le fatture al servizio clienti ottenendo la promessa di restituzione delle somme versate in eccedenza e l'applicazione delle giuste condizioni contrattuali per il futuro. Ciò non è avvenuto anzi la situazione è peggiorata dal 1/19 per la numerazione XXXX XXXX a seguito dell'attivazione di servizi non richiesti (Super Digital e Tuttofibra) mentre per la numerazione XXXX XXXX si è passati all'aumento di euro 30 senza giustificazioni né comunicazioni. Per tali motivi il 26/05/2019 ha inviato la disdetta di entrambe le numerazioni ma la fatturazione non si è interrotta. A gennaio 2020 ha inviato un reclamo a mezzo pec a cui non è seguita risposta.

L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede:

- 1) la copia dei contratti relativi ad entrambe le numerazioni;
- 2) la chiusura del contratto in esenzione spese;
- 3) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione;
- 4) il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese e la cancellazione dal SIMOITEL;

5) la restituzione di euro 800 quali somme versate e non dovute per difformità di fatturazione rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte e per l'attivazione di servizi non richiesti;

6) un indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti, per pratica commerciale scorretta, per errata informazione commerciale, per errata fatturazione;

7) per mancata risposta ai reclami

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che nel mese di maggio 2018 viene sottoscritta proposta contrattuale per l'attivazione di n. 2 Nuovi Impianti. In dettaglio: Utenza XXXX XXXX (TUTTO FTTCAB)– attivata in data 26/06/2018 cessata per morosità in data 16/11/2019; Utenza XXXX XXXX (TUTTOFIBRA) – attivata in data 25/05/2018 e cessata per morosità in data 10/10/2019. La contestazione dell'istante circa addebiti difformi da quelli pattuiti è del tutto infondata in quanto le fatture risultano essere conformi al contratto sottoscritto. L'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo, in merito ad addebiti in fattura, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. E' presente un solo reclamo di Febbraio 2020 quanto le utenze risultavano già cessate, pertanto irrilevante, ma regolarmente riscontrato. La cessazione delle utenze risulta preceduta da regolare sollecito di pagamento e da lettera di risoluzione contrattuale (mai contestate). E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante contesta addebiti non coerenti con le offerte commerciali che ha sottoscritto, relativamente alle utenze in argomento, sin “ Dal ricevimento delle prime fatture” seppure a supporto di quanto lamentato non deposita alcun tracciamento di segnalazione telefonica o reclamo scritto inoltrato all'operatore, entro i tempi contrattualmente stabili, o quantomeno in costanza di contratto, per contestare tale asserita circostanza. In proposito, infatti, a nulla vale dichiarare di avere “contestato le fatture al servizio clienti”

se non viene indicata la data, tanto meno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciarne la telefonata. Infatti, se è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, e anche vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Non risultando agli atti, quindi, che l'utente abbia inviato alcun reclamo all'operatore, dopo aver ricevuto fatture di importo asseritamente "diverso rispetto a quello prospettato", alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere fatture, posto che, secondo la Carta dei Servizi TIM, l'utente è tenuto a presentare reclami su importi in fattura entro la data di scadenza della stessa fermo restando il pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto di contestazione. Si ha l'obbligo tra l'altro di evidenziare che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/CONS esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo atteso che l'istante ha contestato gli addebiti in fattura solamente in data 29/01/2020 cioè dopo oltre un anno dal ricevimento delle prime fatture e dopo addirittura la cessazione delle utenze. Per quanto sopra dedotto ne consegue il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo di cui al punto 6). Con riferimento alle richieste di cui ai punti 2), 3), 4), e 5) si ritiene che le stesse possano essere parzialmente soddisfatte nei termini di seguito specificati. Risulta agli atti che l'istante abbia richiesto la cessazione delle due linee in argomento mediante lettera PEC del 26/05/2019 e che la stessa non sia stata gestita dall'operatore entro i termini prescritti, ovvero entro il termine massimo di trenta giorni successivo alla data di ricezione della relativa richiesta, pertanto entro il 25/06/2019. Sicché il contegno della società resistente è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., e in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Ne consegue, pertanto, che l'operatore sia tenuto a stornare e/o rimborsare tutti i costi addebitati in fattura in relazione al periodo successivo la data di efficacia del recesso, anche riguardo all'eventuale anticipo di conversazione e fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, per entrambe le utenze in argomento, oltre al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata alla società di recupero crediti. In relazione alla richiesta di cui al punto 7) si rileva che l'operatore, con la lettera del 25/02/2020 in atti, non ha fornito all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo al reclamo del 29/01/2020 in ossequio agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui in caso di rigetto, l'operatore ha l'onere di fornire un'adeguata e precisa motivazione al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco e idoneo

a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Il comportamento assunto dall'operatore nel non fornire adeguata informativa sfocia nel diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi nella misura massima prevista di euro 300,00. E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

DELIBERA

Art. 1 di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX nei confronti della società TIM S.p.A.

Art. 2 La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare e/o rimborsare tutti i costi addebitati in fattura in relazione al periodo successivo la data di efficacia del recesso, 25/06/2019, anche riguardo all'eventuale anticipo di conversazione e fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, per entrambe le utenze in argomento, oltre al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata alla società di recupero crediti.

Art.3 La società TIM S.p.A. è tenuta inoltre a corrispondere un indennizzo, per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi nella misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00) .

E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

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.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Palermo 08/09/2021

IL PRESIDENTE

