

DELIBERA 229/2023/CRL/UD del 10/05/2023
Exxx Hxxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/211433/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 modificata 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;

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*”;

VISTA l'istanza di Exxx Hxxx SRL del 29/11/2019 acquisita con protocollo n. 0516640 del 29/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria dell'utenza affari fissa n. 06/953xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 29.11.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi: - di essere cliente Tim dall'anno 2009; - di aver sempre pagato negli anni, per il servizio, delle cifre consone, da euro 180,00 ad un massimo di euro 240,00 circa, per ogni bimestre; - che, tuttavia, nella fattura del 2^a bimestre 2018 (gennaio-febbraio), è stata addebitata una somma di euro 3.455,15; - che, a seguito della ricezione della fattura, è stato ripetutamente contattato il servizio clienti del gestore; - che tuttavia gli operatori coinvolti non riuscivano a dare spiegazioni dell'importo; - che nel frattempo giungeva una nuova fatturazione di euro 3.925,60; - di aver inoltrato nuovi reclami telefonici ed anche in forma scritta, senza tuttavia riuscire ad avere una risposta adeguata dal gestore; - che, da un'attenta analisi delle fatture contestate, si rileva dal 2^a bimestre 2018 l'operatore avrebbe attivato il seguente servizio mai richiesto: "Connessioni ADSL Smart 1 Time". Sulla scorta dei predetti assunti, la Società istante ha chiesto: i. lo storno totale dei costi del servizio mai richiesto denominato "Connessioni ADSL Smart 1 Time"; ii. l'indennizzo l'attivazione di servizi accessori non richiesti e/o profili tariffari non chiesti; iii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istante, nel formulario UG14, confermato nella successiva memoria di replica, ha indicato per le predette voci un indennizzo omnia pari ad € 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Tim spa ha presentato rituale memoria difensiva, eccependo: - l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 9 comma 4 Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, in quanto la domanda è stata promossa in nome e per conto della Elledi Hotels srl, il cui asserito responsabile legale, Giovanni D. F., non ha dimostrato la propria qualità né tramite visura, né con il deposito di procura speciale; - l'inammissibilità della richiesta di euro 2.000,00 per violazione dell'art. 20 commi 4 e 5 della Delibera AGCOM 353/19/CONS stante la natura risarcitoria. Nel merito ha contestato quanto dedotto dall'utente circa l'applicazione di condizioni contrattuali differenti rispetto a quelle approvate e l'aumento dei costi rispetto a quelli concordati, evidenziando altresì che l'istante ha rivolto all'operatore contestazioni generiche anche sotto il profilo temporale, senza indicare la data di attivazione delle presunte opzioni non richieste, né indicare, relativamente alle fatture allegate, quali somme non sarebbero dovute e quindi oggetto di addebito illegittimo. Ha inoltre dedotto che, contrariamente a

quanto sostenuto dall'istante, l'opzione ADSL Smart 1 Time è stata richiesta e/o comunque assentita dallo stesso, il quale, per tutto il periodo di attivazione, ne ha fruito, né è stata mai oggetto di apposita contestazione, pertanto, nessun inadempimento può essere attribuito all'operatore. Tim ha rivendicato la corretta fatturazione con richiesta di rigetto delle richieste di storno evidenziando che risulta un solo reclamo, peraltro privo di prova di spedizione / ricezione, richiamando gli artt. 13 e 14 comma 4 della Delibera 347/18/CONS secondo cui ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo e che comunque non deve essere riconosciuto l'indennizzo nei casi in cui il reclamo non è tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione. Ha pertanto concluso per l'inammissibilità dell'istanza e nel merito per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. In ordine all'eccezione di inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 9 comma 4 Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, si rileva che nel fascicolo è stata allegata la visura camerale della Società da cui risulta che Giovanni Di Filippo, oltre ad essere socio, è anche l'amministratore unico della s.r.l. istante, investito della rappresentanza organica dell'Ente verso l'esterno. Pertanto, l'eccezione sollevata dall'operatore è da respingere, in quanto trattasi di soggetto titolare della legittimazione attiva necessaria per instaurare il presente contenzioso. Nel merito delle richieste dell'istante, con l'istanza sub i. e sub. ii., l'utente ha richiesto lo storno delle fatture emesse dal Tim a decorrere dal II bimestre 2018 relativamente alla voce "ADSL SMART 1 TIME", in quanto servizio non richiesto, nonché il conseguente indennizzo per applicazione di servizi accessori e/o piani tariffari non richiesti. Entrambe le domande, in quanto connesse, meritano accoglimento. E' notorio che qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti (art. 70 comma 4 del D. Lgs n. 259/2003), esso è tenuto a informare l'utente della rimodulazione con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo. In base alla disciplina generale dell'onere della prova, incombe sull'operatore l'onere di provare di aver adeguatamente preavvisato l'utente dell'effettuazione della rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto. Nel caso in esame l'operatore non ha provato di aver informato l'utente, e, pertanto, l'istante non è stato messo nelle condizioni di poter eventualmente esercitare il diritto di recesso. Pertanto, in accoglimento dell'istanza sub i., l'utente ha diritto a non pagare alcun corrispettivo per tali servizi e di ottenere lo storno degli addebiti fatturati (cfr. art. 9, comma 1, delibera Agcom n. 347/18/CONS). Pertanto, Tim dovrà provvedere allo storno dei costi dell'opzione ADSL Smart 1 Time a decorrere dalla fattura del 2^a bimestre 2018 (gennaio – febbraio 2018). Inoltre, relativamente all'istanza sub ii., l'utente ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo per attivazione di servizi accessori e/o piani tariffari non richiesti di cui all'art. 9, comma 2, Delibera 347/18/CONS, il quale prevede che: "Nei

casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione". Pur trattandosi di una utenza affari, l'indennizzo non va aumentato pro die perchè l'indennizzo ex art. 9 delibera n. 347/18/CONS non rientra fra le ipotesi che danno diritto alla maggiorazione dello stesso (cfr. art. 13, comma 3, delibera cit.). Pertanto, rispetto alla quantificazione dell'indennizzo, si ritiene che nella vicenda in parola il dies a quo debba decorrere dal reclamo (16.4.2018) mentre il dies ad quem vada individuato nella data dell'udienza di conciliazione del 27.5.2020, per un totale 772 giorni. Ne deriva che l'istante ha diritto ad un indennizzo complessivo pari ad euro 1.930,00 (772 gg x 2,50 euro). Con l'istanza sub iii., l'utente ha chiesto, inoltre, l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza è fondata. L'istante ha provato di aver inoltrato un reclamo in data 16.4.2018 mentre l'operatore non ha provato di averlo riscontrato. Pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante l'indennizzo previsto dall'art. 12 della Delibera 347/18/CONS con dies ad quo il 16.4.18 e dies ad quem la data dell'udienza di conciliazione del 27.5.2020. Quindi la somma da corrispondere è quantificata nella misura massima di € 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Hxxx di Hxxx srl nei confronti della società Tim S.p.A., che pertanto è tenuta a stornare i costi dell'opzione ADSL Smart 1 Time a decorrere dalla fattura del 2^a bimestre 2018 (gennaio – febbraio 2018), nonchè a corrispondere all'istante, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, la somma di € 1.930,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, nonchè la somma 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Roma li, **10/05/2023**

f.to