

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

Deliberazione n. 12 del 16 FEBBRAIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia V. T. SRL / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/427016/2021).

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 dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 l'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 V. T. SRL del 22/05/2021 acquisita con protocollo n. 0236875 del 22/05/2021;

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 inoltra alla TIM, tramite PEC, la comunicazione di non accettare aumento delle tariffe. Contesta, inoltre, il doppio addebito per il centralino. Non avendo mai ricevuto alcun riscontro da Tim, l'utente disdice il contratto. Con memoria di replica depositata in data 03.09.2021, l'utente precisa quanto segue: Secondo TIM “L'istante poteva recedere dal contratto entro il 15.1.2018 ma le linee Voip sono migrate ad altro Operatore 4 mesi dopo (29.5.2018) il termine indicato nella comunicazione della variazione tariffaria e quindi fuori tempo massimo”. Abbiamo già prodotto la comunicazione pec con cui VT dichiarava di non accettare le modifiche contrattuali riservandosi il diritto di cambiare operatore. In ogni caso, come risulta dall'estratto conto avversario, VT ha regolarmente provveduto al pagamento del canone contrattuale sino alla migrazione, peraltro maggiorato del 15% dopo la modifica delle condizioni contrattuali, come evidenziato anche da Vostro estratto conto. TIM, invece, ha continuato ad addebitare gli importi a VT anche dopo la migrazione, applicando tariffe non conformi agli importi previsti dal contratto. Peraltro, gli addebiti relativi alle linee 0411350XXXX (servizio) e 0411350XXXX (connettività) sono stati contestati da VT in quanto non corrispondono alle pattuizioni contrattuali, né VT aveva mai ricevuto alcuna bolletta per dette linee: VT aveva concordato l'applicazione di un canone mensile a copertura di tutte le linee a sua disposizione, mentre gli addebiti relativi a dette linee sono nettamente superiori al canone mensile previsto da contratto e regolarmente versato da VT a TIM. Per meglio chiarire la posizione di V. T. elenchiamo i vari punti in ordine cronologico. Facciamo presente che V. T., nel 2016 cambia sede da XXX a XXX, aveva fatto un contratto omnicomprendente per i servizi di fonia e dati con Telecom, Telecom inoltre aveva realizzato il cablaggio, il settaggio dei router, la fornitura dei telefoni fissi e quant'altro necessario affinché avessimo i servizi previsti indicati nel canone pattuito come da contratto. Tali attività vengono completate in data 7/10/2016. Nel contratto sottoscritto con Telecom viene indicato chiaramente il costo globale dei servizi mensili di telefonia e connessione ai quali doveva far fronte V. T. V. T. ha comunicato che Telecom non si stava attenendo a quanto pattuito con pec del 18/01/2017 evidenziando tutte le anomalie, alle quali riceveva le seguenti risposte sulla propria pec da Telecom: 20/1/17 che le richieste erano state inserite nei sistemi Telecom; 25/1/2017 risposta Telecom che i numeri 041 5200XXXX 041 520XXXX "saranno al più presto inserite nella numerazione Voip". Su richiesta di Telecom in data 26/01/2017 si è inviata richiesta di cessazione della linea 89390100001XXXX. Non avendo alcun riscontro rimandiamo una ulteriore richiesta di sollecito in data 2 febbraio 2017, riscontrando le anomalie evidenziate nelle lettere precedenti e, nonostante le rassicurazioni di Telecom della loro del 25/01/2017 non è accaduto nulla. V. T. riceve da Telecom le fatture relative ai numeri 041 520XXXX e 041 520XXXX che paga regolarmente ed il cui importo si avvicina a quanto previsto dal contratto sottoscritto. Nessuna altra fattura relativa ad altri numeri perviene a V. T. Facciamo presente questo al 191 e ai nostri referenti in Telecom senza mai avere alcun riscontro e non ricevendo alcuna fattura per i 2 suindicati numeri. In data 15 gennaio 2018 non accettiamo la variazione tariffaria. In data 5 maggio 2018 mandiamo una ulteriore mail di richiesta di sistemazione della posizione. In data 26 settembre 2018, comunicazione che abbiamo dovuto cambiare gestore e richiediamo di chiarire le posizioni. In data 26 ottobre 2018 invio documento richiesto nonostante fosse già stato inviato in precedenza. In data 4 dic. 2018, riportante tutta le precedenti mail inviate, richiesta chiarimenti su fatture. In data 13 dicembre 2018 indichiamo che Telecom sta facendo un errore addebitando costi non inerenti come indicato nella lettera di Telecom del 25/01/2017. In data 1 marzo 2019 contestazione delle fatture ricevute. In data 30 aprile 2019 contestazione delle fatture ricevute. In data 22 luglio 2019 richiesta di dettagli su risposta non puntuale da Telecom. In data 30 settembre 2019 contestazione fatture ricevute. In data 28 febbraio 2020, contestazione addebiti fatture num. 4170 di € 1.350,73 e num. 4169 di € 1.350,73 perché non dovuti. In data 16 marzo 2020 contestazione fatture. In data 27 ottobre 2020 contestazione fatture LATO MOBILE. Per quanto riguarda la contestazione delle fatture mobile, tali fatture non sono mai state pagate perché non pervenute alla sede, si precisa inoltre che tali fatture non sono mai state sollecitate

da Telecom e non apparivano nella nostra area riservata del servizio Telecom dal quale si poteva accedere alle fatture a noi inviate. Si precisa come sopra indicato che in data 4 dicembre 2018 e in data 13 dicembre 2018 domandiamo copia fatture senza avere riscontro.

L'utente, quindi, chiede lo storno di quanto non dovuto.

2. La posizione dell'operatore

Letto il generico e indeterminato formulario avversario, si specifica quanto segue. LATO FISSO. L'istante ha un collegamento NICI attivato in data 07/12/2016 e composto dalle seguenti linee 0411350XXXX servizio 0411350XXXX connettività 041522XXXX – 041476XXXX – 041520XXXX – 041520XXXX – 041241XXXX linee Voip. Si conferma che quanto attivato e fatturato da TIM è conforme al contratto sottoscritto dall'utente in data 11.8.2016. Non risulta che ci siano stati problemi con il centralino e Tim non ha rinvenuto nei propri sistemi la comunicazione del 18.1.2017. Quanto alla manovra tariffaria che l'utente non avrebbe accettato, considerando che non ne è stata prodotta una copia né nel formulario c'è un minimo cenno di riferimento alla data o all'oggetto di questa comunicazione di TIM, si presume che l'istante si riferisca alla Manovra tariffaria che dall'1.1.2018 ha aumentato del 15% il prezzo dell'abbonamento della sua offerta internet o intranet professionale. L'istante poteva recedere dal contratto entro il 15.1.2018 ma le linee Voip sono migrate ad altro Operatore 4 mesi dopo (29.5.2018) il termine indicato nella comunicazione della variazione tariffaria e quindi fuori tempo massimo. Con la migrazione delle linee voip, la linea di servizio 0411350XXXX si è cessata automaticamente mentre la connettività 0411350XXXX, per la quale non era stata chiesta la cessazione contestualmente alla migrazione, è stata cessata per morosità in data 11/11/2019. Le fatture lasciate insolute per la connettività 0411350XXXX sono state riaddebitate nel conto 5/20 linea 04111110XXXX. Ad oggi c'è un insoluto di € 15.263,22 come da estratto debitorio che si allega. LATO MOBILE L'istante aveva attivo il contratto n.888011387020. La linea 366778XXXX è cessata dietro richiesta dell'utente in data 28.2.2017 mentre le altre sono migrate verso altro Operatore e sono stati addebitati i seguenti corrispettivi di recesso anticipato: - € 83,33 + Iva sulla fattura nr. 7X01581135 del 3/17 (periodo febbraio e marzo 2017) pagata dal cliente □ addebiti relativi alla linea dati nr.3667780910 cessata in data 28.02.2017 come da richiesta PEC del 26.01.2017. Cliente informato in anticipo di tali addebiti ha confermato la volontà di cessare la linea. Addebiti pertanto da confermare. - € 333,32 + Iva sulla fattura nr.7X03722664 del 5/18 (periodo giugno e luglio 2018) scoperta □ addebiti relativi alle linee 329594XXXX e 340332XXXX, cessate per MNP in data 05.06.2018, anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi. Linee attive con profilo Tim Professional Europa + opzione 5 Giga New che prevedono entrambi un corrispettivo di recesso anticipato di € 83,33 + Iva. Pertanto per ogni linea sono stati addebitati corrispettivi di recesso per €1 66,66 + Iva. Con riferimento alla manovra tariffaria citata dall'utente, in assenza di ulteriori specificazioni, si presume si riferisca alla Manovra Gennaio 2018. La portabilità delle linee però è avvenuta solo in data 05.06.2018, ad oltre 5 mesi dal termine previsto per tale manovra. Si evidenzia che ad oggi comunque l'istante ha maturato un insoluto di € 966,78 dovuto al mancato pagamento dei conti telefonici dal 3/18 al 6/18. Chiede, quindi, che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

Per quanto riguarda l'insoluto relativo alle utenze mobili si rileva che l'utente, come riportato nei reclami del 4/12/18 e del 13/12/18, lamenta il fatto che le relative fatture, oltre a non essere mai pervenute al proprio indirizzo, non erano nemmeno consultabili nell'area riservata del sito di Tim.

Se da un lato è pur vero che Tim, con nota del febbraio 2017 aveva preavvisato l'utente circa l'addebito a titolo di rimborso della promozione applicata, e che lo stesso utente, con nota del 24.02.17, accettava espressamente tale addebito, dall'altro risulta altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che il gestore non abbia fornito alcuna prova documentale circa l'effettivo riscontro ai predetti reclami, impedendo, di fatto, all'utente di poter consultare le fatture, verificando l'eventuale corrispondenza delle stesse al profilo contrattuale sottoscritto e pertanto si ritiene che le fatture emesse, relative alle utenze mobili, debbano essere integralmente stornate.

In relazione all'insoluto relativo alle utenze fisse si precisa quanto segue: dalla memoria difensiva di Tim si rileva che le utenze afferenti al contratto Nici, attivato in data 07.12.16, sono migrate ad altro gestore in data 29.05.18, ad eccezione della linea connettività 0411350XXXX che, diversamente dalle altre, avrebbe necessitato di apposita e specifica richiesta di cessazione, che però l'utente non avrebbe presentato.

In proposito giova rilevare che dall'esame della documentazione prodotta in atti da Tim, da un lato non risulta alcuna clausola contrattuale che preveda espressamente che l'utente, qualora decida di migrare ad altro gestore, debba presentare espressa e formale richiesta di cessione della linea connettività, e, dall'altro, non risulta in atti alcuna comunicazione formale con il quale il gestore, in ottemperanza ai propri obblighi informativi nei confronti della propria clientela, abbia avvisato l'utente di tale eventualità.

Per quanto sopra considerato, si ritiene quindi che tutte le fatture relative alla numerazione n. 0411350XXXX, emesse successivamente alla sopra citata data del 29.05.18 e non saldate dall'utente, debbano essere integralmente stornate, mentre per le fatture saldate dall'utente, si ritiene che il regolare pagamento delle stesse, abbia determinato la formazione di "acquiescenza" alla fatturazione dell'operatore da parte dell'odierno istante e quindi non debbano essere rimborsate.

Per quanto concerne le fatture relative alle altre numerazioni si premette che, in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)", secondo l'orientamento costante Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Nel caso di specie non risulta provato il formale invio da parte dell'utente di una disdetta contrattuale.

Ciò nonostante, la questione dell'esistenza di una disdetta valida ed efficace viene superata ed assorbita dal dato di fatto dell'effettivo passaggio dell'utenza ad altro operatore. (cfr. Corecom Lazio delibera n. 70/12).

E', infatti, Tim stessa a dichiarare in memoria che "le linee Voip sono migrate ad altro operatore il 29.05.2018....".

Pertanto, la fatturazione emessa dal gestore donating (TIM) dopo l'attivazione dei servizi con il nuovo gestore deve considerarsi illegittima, e deve pertanto essere integralmente annullata, con regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente.

Ne consegue che le fatture relative alle utenze Voip (041522XXXX – 041476XXXX – 041520XXXX – 041241XXXX) emesse a partire dal 29.05.18 e sono da ritenersi illegittime e i relativi importi sono da stornarsi.

Per le fatture saldate, invece, si applica il principio come sopra specificato, in virtù del quale, il regolare pagamento delle stesse, abbia determinato la formazione di "acquiescenza" alla fatturazione dell'operatore e pertanto non sorge, in capo al ricorrente, il diritto al rimborso.

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. Accoglie parzialmente l'istanza di V. T. nei confronti di TIM s.p.a. La società Tim è tenuta: a stornare tutte le fatture insolute relative alla numerazione n. 0411350XXXX, emesse successivamente alla data del 29.05.18; a stornare tutte le fatture relative alle utenze Voip (041522XXXX – 041476XXXX – 041520XXXX – 041241XXXX) emesse a partire dal 29.05.18.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco