

DELIBERA N. 39/2023

**XXXXXXXXXX IMPRESA SOCIALE / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/592139/2023)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/10/2023;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX IMPRESA SOCIALE del 07/03/2023 acquisita con protocollo n. 0064916 del 07/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXX Impresa Sociale, quale titolare di un'utenza con Tim S.p.A., mediante formulario UG/582159/2023 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, lamentando interruzioni e disservizi della linea telefonica.

All'udienza di conciliazione, svoltasi il 07.03.2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

L'utente, quindi, in pari data, presentava l'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, avente n. GU14/592139/2023, esponendo definitivamente i seguenti fatti: “[...] Buongiorno, scrivo in qualità di legale rappresentante di XXXXXXXX Impresa Sociale (la denominazione è variata rispetto a quando abbiamo sottoscritto il contratto, l'abbiamo comunicato a Tim ma ci han risposto che non era un problema). Abbiamo sottoscritto un contratto affari con voucher fibra in data 21 giugno 2022 in modalità telefonica. L'accordo prevedeva il pagamento di € 9,34 mensili per 36 mesi. Più volte la signora del call center ha confermato che il costo da pagare fosse pari a 9,34€, senza altri ulteriori addebiti. Abbiamo pertanto firmato il prestampato Tim, con l'evidenza dell'importo indicato - che abbiamo firmato e timbrato -. Alla ricezione delle prime bollette il costo è indebitamente salito a 28,39 € (nel mese di novembre addirittura a 34,49€, per costi di invio bolletta cartacea mai richiesta). Abbiamo pertanto contattato un operatore per avere informazioni a riguardo e ci è stato detto di inviare formale reclamo via pec. L'invio è stato effettuato in data 14 novembre 2022 e ad oggi non abbiamo mai ricevuto risposta (ci è stato riferito oggi che c'è stata risposta con lettera via posta, ma non abbiamo ricevuto alcunché). E' stata pertanto inviata in data 16/01/2023 ulteriore pec. Un operatore telefonico Tim, contattato nei mesi seguenti, ci ha indicato nel costo dell'Iva (non compreso nel voucher e applicato all'offerta generale da 69,90 € - altro costo di cui non siamo stati resi edotti all'atto della sottoscrizione del contratto) il motivo

di tale costo finale. Abbiamo in sede di conciliazione richiesto le registrazioni audio dove si evince che l'operatrice ha scorrettamente operato in sede di stipula del contratto, ma ci è stato detto da Tim che non hanno tale registrazione. Riteniamo sia stata applicata una pratica commerciale scorretta nei nostri riguardi.” e avanzando la seguente richiesta” “[...] Richiediamo che vengano stralciate le bollette fino ad oggi emesse da Tim, in quanto non corrispondenti a quanto previsto in sede di accordo e rimodulato il tutto al costo reale di 9,34 €. Ci rendiamo disponibili a pagare l'Iva, ma solo sul dovuto (ovvero 9,34€). - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0” Il tutto precisando di aver segnalato i seguenti disservizi: “1 1. 0XXXXXXXXX1 Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite”

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore faceva pervenire la memoria difensiva, datata 17.04.2023, chiedendo il rigetto di ogni richiesta di indennizzo e/o di danno avanzata nei propri confronti così argomentando:

“[...] In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 11.07.2022 con il servizio SUPREMA BUSINESS VOUCHER il quale prevede uno sconto mensile di € 55,55, portando il canone mensile ad € 9,35. Si precisa che come indicato sul Portale internet del MISE dedicato al Voucher connettività – Imprese, alla sezione faq (n.18): Il voucher, sia per la connettività che per l'eventuale contributo di rilegamento, non può coprire l'IVA, che deve essere corrisposta dal Beneficiario. Ebbene consultando le fatture non si riscontrano irregolarità di fatturazione in quanto il bonus risulta regolarmente attivato ed il canone mensile dell'offerta è pari ad € 9,35 + iva, ovviamente nella fattura sono presenti altri addebiti, tutti soggetti ad Iva. Appare opportuno evidenziare che la domiciliazione bancaria non è stata attivata, in quanto rifiutata da Ente (banca) in data 20/07/2022. Nonostante la domiciliazione bancaria non sia attiva (ribadiamo su rifiuto dell'Istituto Bancario), TIM sulla fiducia emette mensilmente un accredito di € 5,00 + iva denominato “Bonus Domiciliazione”. Per quanto riguarda la fattura di Febbraio 2023 in essa viene addebitato l'anticipo conversazione pari ad € 100,00 + iva. Il suddetti addebito è dovuto in quanto L'art. 22 delle Condizioni generali di contratto stabilisce: “ al momento della richiesta di attivazione del servizio, il cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture.....in mancanza è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre”. A riguardo va detto che tali somme, prevista dalla normativa vigente, ha la funzione di garanzia per eventuali e futuri mancati pagamenti delle fatture, e costituisce clausola di risoluzione del contratto per chiunque non intenda aderire. Inoltre detta normativa prevede, altresì, che chiunque voglia sottrarsi al pagamento di tale somma, può effettuare la domiciliazione bancaria delle fatture. In conclusione, il deposito di “Anticipo conversazione” richiesto dagli operatori, nel caso de quo da Telecom, è una forma di garanzia posta dall'operatore per tutelarsi da eventuali mancati pagamenti dell'utente, e

per tale motivo non può ritenersi clausola vessatoria dannosa per quest'ultimo poiché contempera gli opposti interessi tra i soggetti del contratto (Delibera n. 28/13 Co.re.com Molise). In data 16/11/2022, sulla base della pec ricevuta da TIM in data 14/11/2022, viene creata l'esigenza di reclamo 1-15XXXXXX8871 con la quale l'Utente lamenta l'errata applicazione dell'offerta Premium Business Fibra. Chi gestisce il reclamo, verificata la regolarità degli addebiti operati sulle fatture evidenziate dall'Utente, non accoglie la contestazione. la risposta viene fornita con la lettera prot. n. C32489940 del 16/01/2023. Non si rilevano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, avendo la stessa addebitato i costi così come previsti dall'offerta richiesta ed accettata dall'utente. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Alla data del 15/03/2023, l'estratto conto dell'Utente presenta una scopertura totale di € 275,35. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.”

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 validamente proponibile.

L'utente, titolare di una linea fissa, ha lamentato una fatturazione non conforme alle clausole contrattuali.

L'operatore, dal canto suo, ritiene di aver provveduto correttamente alla fatturazione.

Ebbene, nel caso di specie vi è agli atti la proposta di attivazione in cui emerge chiaramente che il costo dell'offerta richiesta dall'utente è pari a 9,34 euro e, in calce al foglio, è espressamente chiarito che per i costi indicati non è inclusa l'iva.

Dunque, è evidente, in primis, che la doglianza dell'utente, sotto questo profilo, non può trovare accoglimento. Inoltre, per quanto riguarda gli importi in bolletta, l'utente non ha individuato quali voci della fatturazione intendesse disconoscere.

Dunque, allo stato, è evidente che, in mancanza di una specifica contestazione, questo Corecom non può entrare nel merito delle valutazioni in ordine alla correttezza o meno degli importi di cui alle fatture. Unica contestazione è stata mossa rispetto ai costi di invio della bolletta cartacea: l'utente ha dichiarato di non averli mai richiesti.

Ebbene, i formulari prodotti in atti, non individuano la scelta di una opzione in ordine alla modalità di erogazione della fattura, indicando un metodo alternativo all'invio cartaceo, dunque, si intendono correttamente applicati questi costi ancorché non disconosciuti o contestati nell'ammontare.

Infine, con riferimento ai reclami, l'utente ha inoltrato un primo reclamo in data 14.11.2022, ricevendo riscontro in data 16.01.2023, ovverosia a distanza di 63 giorni, mentre, al secondo reclamo, datato al 16.01.2023, non è stata prodotta la prova dell'avvenuto riscontro, pertanto, rispetto a quest'ultima ipotesi, l'utente ha diritto all'indennizzo nella misura fissata dall'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS il quale recita:

“[...] 1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Ebbene, l'operatore deve provvedere a riscontrare il reclamo entro 45 giorni, dunque, ogni giorno di ritardo, comporta un indennizzo pari a 2,50.

Nel caso di specie il reclamo del 14.11.2022 è stato riscontrato in data 16.01.2023, dunque, il reclamo è stato riscontrato con 18 giorni di ritardo, mentre, il secondo reclamo, del 16.01.2023, non è stato mai riscontrato; tuttavia l'utente senza neppure attendere l'esito della procedura di reclamo in data 26.01.2023 ha presentato formale istanza al CORECOM.

Dunque, attesa l'espressa rinuncia al riscontro del reclamo presentato in data 16.01.2023, atteso che il ricorrente ha proceduto neppure 10 gg. dopo a presentare istanza al CORECOM si ritiene equo corrispondere in suo favore l'indennizzo pari ad euro 45,00 (art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) in relazione al reclamo del 14.11.2022, riscontrato solo in data 16.01.2023, ovverosia con oltre 18 giorni di ritardo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dall'istante, che l'Operatore provveda:

- a) a pagare in favore dell'istante l'importo di euro € 45,00 a titolo di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami (art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

Potenza, 20/10/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

