

DELIBERA N. 52/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx /TIM SpA (Kena mobile)
(GU14/184483/2019)**

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 21 aprile 2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*”

autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA VISTA l'istanza dell'utente Xxxxx, del 05/10/2019 acquisita con protocollo n. 0422692 del 05/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. xxxxx la società TIM SpA (Kena mobile) di seguito, per brevità, Tim lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quanto voluto e l'applicazione di costi di recesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

"Salve Grazie al vostro aiuto ho concluso mi sembrava almeno con questi (...) della Tim. Abbiamo concluso un verbale. Loro ora mi chiedono 186 euro per cessare la linea. Io ho firmato un contratto a 24 euro e non 44 al mese. Loro hanno negato evidenza offrendomi 200 euro quali non ho voluti e non li vorrò mai. Mi devono dare differenza da me pagata da quasi 2 anni più 29 euro per scarso aiuto tecnico via telefono e online che non ha risolto nulla. Ora mi minacciano con centri di recupero? Ma se avete concluso loro cosa ancora vogliono da me? Minacce ecc Pure il negozio di Montelupo è coinvolto perché fanno firmare i contratti falsi a quanto pare per attirare la gente. Poi esce fuori che sono 44 euro ma io ho volantino che già in vostro possesso che erano 24 euro con centesimi da pagare. Per favore aiutatemi a risolvere (...) perché io non li pago nulla. (...). Mi devono ancora dare i miei soldi non io a loro per chiusura del contratto".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto complessivi euro 480,00 per:

i) *"le mie differenze dei 44 euro pagati ogni mese. E che non mi minaccino più"*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale, ha rappresentato quanto segue:

“La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla asserita fatturazione di importi illegittimi a titolo di corrispettivi di recesso e sulla presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate o pattuite... Sulla scorta di tali premesse la Sig.ra Xxxxx richiede a TIM il rimborso delle somme asseritamente pagate. L’istante quantifica i predetti rimborsi o indennizzi richiesti in euro 480,00. ... L’istante nel procedimento di definizione allega: 1. Reclamo privo di data; 2. Ultima pagina del contratto sottoscritto in data 16 novembre 2017; 3. Volantino contenente le promozioni TIM; 4. Fattura n. RL06453611 del 5 ottobre 2019”.

L’operatore ha quindi, in via preliminare eccepito l’“l’inammissibilità dell’istanza di definizione della controversia presentata dalla Sig.ra Xxxxx al Corecom Toscana ai sensi dell’art. 6 comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, in quanto la medesima ha già esperito tentativo di conciliazione per la medesima controversia conclusosi con il verbale di accordo del 2 luglio 2019 nel procedimento UG/104654/2019 (doc.1) dinanzi al Corecom Toscana. L’esponente società eccepisce infatti che la Sig.ra Xxxxx nel procedimento UG/104654/2019 ha lamentato gli stessi disservizi della presente controversia. Il predetto procedimento si è concluso con il verbale di accordo del 2 luglio 2019 nel procedimento UG/104654/2019 (doc.1) dinanzi al Corecom Toscana con il quale, a fronte della rinuncia da parte della Sig.ra Xxxxx al prosieguo del procedimento, nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno e della dichiarazione della medesima di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all’oggetto della controversia, TIM si impegna a cessare in gratuità l’utenza telefonica n. xxxxx e a stornare le fatture di prossima emissione fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. Ed infatti La linea n. xxxxx oggetto anche del presente procedimento è stata cessata in data 9 agosto 2019. Contestualmente sono anche state annullate le fatture relative ad Agosto 2019 pari ad € 60,68 ed a Settembre 2019 pari ad € 187,10, di cui € 8,00 di per anticipo conversazioni che è stato predisposto con rimborso del 30 settembre 2019. Inoltre in data 15 ottobre 2019 è stato predisposto il rimborso della fattura di luglio 2019 per € 44,13 ed in data 6 novembre 2019 è stato predisposto il rimborso della fattura di Giugno 2019 per € 47,03 (doc.2) per un totale rimborsato pari ad € 99,16. Pertanto, TIM chiede che sia dichiarata l’inammissibilità dell’istanza presentata dalla Sig.ra Xxxxx per violazione dell’art. dell’art. 6 comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS.”

Mel merito, la società Tim ha eccepito che “le avverse deduzioni e richieste sono infondate per diversi motivi o, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. Nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e, pertanto, ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In particolare si segnala che l’istante lamenta la fatturazione di importi illegittimi a titolo di corrispettivi di recesso e la presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate o pattuite senza tuttavia depositare le fatture che ritiene illegittime. In ogni caso TIM ha già annullato le fatture ove erano addebitati importi a titolo di corrispettivi di recesso, pertanto, la presente istanza di definizione va respinta, atteso che TIM ha già riconosciuto a titolo di indennizzo la somma di € € 99,16 (doc.2) in ottemperanza al verbale di accordo del 2

luglio 2019 nel procedimento UG/104654/2019 (doc.1) sottoscritto dinnanzi al Corecom Toscana Ciò comporta automaticamente l'impossibilità di liquidare gli indennizzi tramite l'applicazione dei parametri previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, con conseguente inammissibilità della presente istanza (v. art. 2 co. 3 del detto Regolamento). L'istante richiede, inoltre, il rimborso di somme pagate ma asseritamente non dovute, senza tuttavia indicare né il periodo di riferimento, né le fatture contestate, né tantomeno gli importi asseritamente non dovuti. È, dunque, evidente che ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM ed in particolare la richiesta di storno/rimborso di fatture, non meglio identificate, appare totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento. Invero, in caso di domanda di storno o, comunque, di rimborso alla parte istante è sempre richiesto di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. È altresì necessario che l'istante documenti l'effettivo pagamento delle cifre per le quali eventualmente domandi il rimborso. In mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica e indeterminata "...stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). La domanda di rimborso delle somme asseritamente pagate, invero, dovrà essere inesorabilmente rigettata. Per quanto concerne invece la presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate o pattuite, già oggetto della controversia UG/104654/2019 Corecom Toscana, si rileva quanto segue. In data 16 novembre 2017 l'istante richiedeva l'attivazione dell'offerta "TIM SMART". In data 9 gennaio 2018 (doc.3), 4 maggio 2018 (doc.4) e 4 settembre 2018 (doc.5) TIM comunicava all'istante la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali concedendo alla stessa termine rispettivamente sino al 31 marzo 2018, 30 giugno 2018 e al 31 ottobre 2018 per esercitare il diritto di recesso che l'istante non ha mai esercitato. Pertanto le condizioni contrattuali applicate da TIM sono legittime e gli importi addebitati nelle fatture sono tutti corretti."

Quindi, l'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare ed assorbente della questione, si ritiene di poter accogliere l'eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore Tim, atteso che, come risulta

agli atti del presente procedimento, l'istante in data 30 marzo 2019 aveva promosso istanza di conciliazione di cui all'UG/104654/2019 avente il medesimo oggetto della presente controversia.

Nel citato formulario UG/104654/2019, infatti, l'istante lamentava l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate o pattuite e ne chiedeva la differenza tra quanto prospettato e quanto effettivamente fatturato.

L'UG/104654/2019 si concludeva con accordo tra le parti e nello specifico *"TIM S.p.A., a titolo conciliativo, si impegna a cessare in gratuità l'utenza telefonica n. xxxxx e a stornare le fatture di prossima emissione fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. La parte istante dichiara di accettare la proposta di TIM SpA, rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia. Le parti si danno reciprocamente atto dell'obbligo di riservatezza cui sono tenute relativamente al contenuto del presente verbale. Preso atto dell'accordo raggiunto e della conseguente cessazione della materia del contendere, si dichiara chiusa la controversia e pertanto si procederà all'archiviazione del procedimento. Il presente verbale costituisce titolo esecutivo ai sensi della legge n. 481/95"*.

Si precisa che, quantanche il verbale di accordo di cui all'UG/104654/2019 non fosse stato adempiuto dall'operatore Tim, la parte istante non potrebbe adire questa Autorità per far valere l'eventuale inadempimento dell'accordo transattivo, essendo questa materia esclusa dalla competenza del Corecom, ma di esclusiva spettanza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da Xxxxx nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Firenze, 21 aprile 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)