

DELIBERA N. 022/2020/CRL

**G. MICOCCI / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/112448/2019)**

Corecom Lazio

NELLA riunione del Corecom Lazio del 22/06/2020;

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. 296/18/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 G. MICOCCI del 17/04/2019 acquisita con protocollo n. 0170293 del 17/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: "In fatturazione venivano addebitati importi non dovuti: nella bolletta n. 7X03173207 era presente un addebito relativo al servizio di produzione e spedizione fattura". Su tali premesse ha richiesto: "Rimborso € 2,44 e indennizzo di € 300 per la mancata evasione al reclamo."

2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è costituito assumendo, tra l'altro: "...Le avverse deduzioni e richieste sono apodittiche e infondate. In primo luogo, è opportuno precisare che, contrariamente a quanto dedotto dal Sig. Micocci, le condizioni economiche del servizio TIM TUO prevedono espressamente l'invio della fattura su base bimestrale e sarà inviata presso l'indirizzo indicato dall'utente con incluso anche il dettaglio di traffico, se richiesto ...Il dipendente, con l'attivazione dell'opzione TIM TUO, oltre a ricevere al domicilio indicato il documento cartaceo, potrà visualizzare la fattura ed il dettaglio del traffico tramite il link presente sul portale dedicato". Inoltre si rammenta che, come indicato anche sul sito web, previa attivazione del servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura, i Clienti Mobili possono richiedere il servizio "No Carta". In tal caso le fatture saranno consultabili esclusivamente nell'Area Clienti con l'eliminazione della fattura cartacea e relativi costi. In merito poi alla pretesa mancata risposta al reclamo del 6 settembre 2017, giova evidenziare che lo stesso non risulta correttamente trasmesso a TIM, secondo le modalità previste –al fine di una corretta identificazione dell'utilizzatore finale delle utenze in convenzione– dall'art. 8 delle Condizioni Generali di attivazione del servizio TIM TUO ("Contestazioni per addebiti relativi all'assistenza sul portale riservato al Contratto o al numero verde 800.191.101". È dunque evidente l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo al riguardo. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile e, in subordine, nel merito infondata in fatto e in diritto".

3. Motivazione della decisione

La domanda non è accoglibile. L'istante lamenta l'addebito delle "spese di produzione e spedizione" della fattura 7X03173207. In ordine al merito della controversia, va evidenziato che sul punto si è pronunciata la Suprema Corte di Cassazione che, con sentenza n.3532 del 13 febbraio 2009 (III Sezione civile) recepita da AGCOM sin dalla Deliberazione 17/09/CIR, ha stabilito che: "nel riferimento che



L'ottavo comma dell'art.21 del D.P.R. 26/10/1972, n. 633 fa alle spese di emissione della fattura non si possono comprendere quelle di spedizione. Emettere una fattura, infatti, non vuol dire spedirla, perché la spedizione è un 'attività che segue e si aggiunge all'emissione: ciò è dimostrato dal fatto che l'attività di spedizione è solo eventuale, perché sostituisce la consegna a mano e può a sua volta essere sostituita dalla trasmissione via email. Emissione e spedizione della fattura si debbono distinguere anche sotto il profilo dell'onere economico: le spese di emissione si correlano, in termini di impiego di tempo e di materiali, alla redazione per iscritto in duplice esemplare; alla particolare composizione tipografica; al collegamento con altri documenti. Anche i conseguenti adempimenti e formalità, cui pure allude la norma, si prestano ad essere identificati e lo sono nel dovere di conservare la fattura per dieci anni e di annotarle su apposito registro; nel collegamento al dovere dell'emittente di redigere le dichiarazioni mensili, trimestrali ed annuali per il competente ufficio I.V.A.; in quello di trascrivere il contenuto contabile della fattura nel libro giornale ed in altri adempimenti, tutti sanzionati dallo stesso decreto. Diverso è invece il caso delle spese per l'uso del servizio postale, che sono del tutto eventuali, sicché la spedizione non può essere nemmeno ricondotta alla formula "conseguenti adempimenti e formalità": solo questi ultimi sono infatti tipici ed obbligatori(...)". La Corte di Cassazione, argomentando la sua articolata pronuncia, ha espresso il proprio orientamento in merito, avallato dai seguenti principi giuridici di ordine sistematico: a) "il principio espresso dall'art. 1196 cc, secondo cui le spese collegate al pagamento sono a carico del debitore; b) il principio che emerge dall'art. 1245 cc, per cui si debbono computare le spese del trasporto al luogo del pagamento e con riferimento al contratto di compravendita dall'art. 1465 cc. Là dove precisa che le spese accessorie sono a carico del compratore, se non diversamente pattuito; c) la considerazione che, per converso, le spese di emissione, cui l'art.21 ha inteso riferirsi, non sono omologhe a quelle precedenti, perché sono collegate non all'obbligo di pagamento del prezzo da parte di chi fruisce della prestazione, ma al compimento di operazioni disposte dalle norme fiscali". Nella summenzionata sentenza della Suprema Corte di Cassazione si stabilisce che il divieto di addebito a qualsiasi titolo delle spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità, previsto dall'articolo 21 della legge Iva (D.P.R. n. 633/1972), non riguarda le spese per la spedizione della fattura e che, quindi, le stesse spese di spedizione possono formare oggetto di addebito a carico degli utenti finali e che l'addebito delle stesse non è in contrasto con la predetta normativa. A ciò si aggiunga che, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante nelle memorie di replica, si è accertato che la convenzione stipulata con la Polizia di Stato (Ministero interno), ancora visionabile online sul sito della Polizia di Stato medesima, ed avente ad oggetto il profilo "Tim Tuo", è stata attivata a novembre 2015 e che a partire dal mese di settembre 2017 è stata prevista una mera integrazione (avente ad oggetto nuove opzioni) alle condizioni contrattuali vigenti dalla stipula del 2015 e regolarmente in vigore alle condizioni indicate dal gestore. Anche sotto tale profilo, pertanto, la domanda non può essere accolta. Ed ancora, sotto altro profilo, e sempre relativamente ai costi contabilizzati a titolo di "spese di produzione e spedizione fattura", l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con il provvedimento 27143/2018 ha accertato

che la condotta posta in essere da Telecom spa, fin da febbraio 2016, non costituisce una pratica commerciale scorretta per le seguenti motivazioni: “La condotta oggetto del presente procedimento consiste nel richiedere agli utenti già contrattualizzati l’adesione alla modalità di pagamento tramite addebito in conto corrente bancario o postale delle fatture, al fine di poter usufruire del servizio di fatturazione elettronica e non dover, al contrario, sostenere il costo della fatturazione cartacea. Sul punto va osservato che la domiciliazione delle bollette costituisce una modalità di riscossione privilegiata dalle società del settore della telefonia, in quanto garantisce la sicura e immediata riscossione degli importi fatturati, senza ritardi, mentre può non essere conveniente per i consumatori in quanto a fronte di aspetti positivi, quali la semplicità e agevole fruibilità del mezzo di pagamento, o la sicurezza del pagamento anche in caso di mancata ricezione della fattura, essa può avere implicazioni negative, quali il prelievo automatico, anche in presenza di importi fatturati non corretti (ad es. per consumi extrasoglia o per l’attivazione non richiesta di servizi a pagamento), e la conseguente difficoltà di recuperare gli importi prelevati dal conto corrente. Per questo, il consumatore dovrebbe essere messo nella condizione di scegliere consapevolmente e senza condizionamenti il mezzo di pagamento da utilizzare senza dover subire le scelte del professionista. Nel caso di specie le evidenze agli atti non consentono, tuttavia, di rilevare la sussistenza degli elementi necessari a configurare un indebito condizionamento tale da limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore, anche tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del contesto normativo e regolamentare all’interno del quale la condotta è stata realizzata, nonché della particolare chiarezza dell’informativa inviata ai consumatori, grazie alla quale questi ultimi sono stati messi nella condizione di poter scegliere se accettare o meno le nuove modalità di fatturazione adottate da Telecom”. Anche nel caso de qua si è accertato che sul sito web del gestore è chiaramente indicato che, previa attivazione del servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura, i Clienti Mobili possono richiedere il servizio “No Carta”. In tal caso le fatture saranno consultabili esclusivamente nell’Area Clienti con l’eliminazione della fattura cartacea e relativi costi. Anche sotto tale profilo, la doglianza non viene condivisa e la domanda rigettata. Alla luce delle considerazioni che precedono, e relative alla vigenza delle condizioni contrattuali di cui alla condizione stipulata a novembre 2015, si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato ad un numero verde del gestore diverso dal numero verde 800.191.101 che l’art. 8 delle Condizioni Generali di attivazione del servizio TIM TUO prevede come numero deputato all’invio delle contestazioni al citato numero. L’indirizzo utilizzato non è tra quelli indicati dall’operatore per l’inoltro dei reclami. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all’ascolto ed all’interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un’assistenza puntuale. In particolare l’art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed

accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetto istanza.

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.

Roma, 22/06/2020

IL PRESIDENTE

Avv. Maria Cristina Cafini

IL DIRETTORE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO