

DETERMINA Fascicolo n. GU14/379530/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx A. E. - TIM SpA
(Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 della società Cxxx A. E., del 18/01/2021 acquisita con protocollo n. 0024842 del 18/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha assunto: “PREMESSA: Ho un utenza business pertanto come da normativa vigente, il solo documento con valenza fiscale e civile è la fattura elettronica solo se emessa nel formato XML ed inviata tramite lo SDI- Sistema Di Interscambio, sia per l’emittente, sia per il destinatario, con obbligo di conservazione digitale a norma. La copia cartacea inviata ha semplice valore di “copia di cortesia”. E questo non sono io a dirlo, ma la normativa. I FATTI: In virtù della normativa sopra menzionata ho richiesto alla

Tim sia telefonicamente, che attraverso svariate email pec nel corso degli anni a partire dal 2019 in poi (email pec a cui la TIM non ha mai risposto), di non ricevere più la fattura cartacea e quindi che venissero abolite le spese di emissione fattura (la loro policy prevede abolizione invio fattura cartacea solo se si addebita la fatturazione sul conto corrente ma io non desidero fare addebito sul conto corrente), visto essere subentrata la fatturazione elettronica e quindi non avere più nessun valore la fattura cartacea (oltretutto è spesso accaduto di non ricevere la fattura cartacea e doverla recuperare dal loro sito web, e sottolineo che ogni bimestre ricevo via email notifica da parte della Tim che mi informa dell'emissione della fattura che vado successivamente a scaricare dal loro portale web). Voglio ricordare che nel 2018 quando feci subentro a tale linea telefonica, non mi venne recapitata la fattura cartacea e pertanto "saltò" il pagamento e mi venne recapitata "diffida al pagamento" ed un loro operatore facendo presente la problematica della non ricezione della fattura cartacea mi informò essere mio obbligo verificare l'emissione della fattura tramite l'accesso sul sito della Tim e che non era un loro problema il mancato recapito. Sostanzialmente sono obbligato a pagarne l'emissione cartacea, non posso richiedere l'abolizione del cartaceo almeno che non addebito su conto corrente ed è mio dovere controllare l'emissione della fattura sul sito nel caso non riceva il cartaceo! Spesso è accaduto di non ricevere fattura cartacea e svariate volte mi sono state rimborsate tali spese per tale motivo. Non riuscendo ad avere nessun tipo di risposte ufficiali alle mie email pec, ho deciso di fare un tentativo di conciliazione tramite Altroconsumo ma la risposta della Tim è stata la seguente "".....Nel precisare che per poter aderire al Conto solo on Line, è necessario domiciliare la fattura; preso atto che alcune volte il cliente ha lamentato il non ricevimento della fattura cartacea, fatto peraltro non imputabile a TIM, in ottica meramente conciliativa si Propone a composizione definitiva della controversia e per i disagi subiti un ristoro omnia di euro 20,00 (f.c.i) che sarà accreditato su un Conto Tim di prossima emissione....." A seguito di ulteriore discussione il gestore Tim comunica ad Altroconsumo quanto segue: "Le nostre disposizioni aziendali ed i ns. sistemi non consentono l'eliminazione dell'invio cartaceo delle fatture se non vengono inseriti i dati bancari del cliente". La TIM fa un abuso verso l'utente con partita iva perché lo costringe a pagare le spese di emissione fattura cartacea almeno che non si addebita la fattura sul conto (direi quasi un ricatto!) Altre aziende come ENI, ACEA ENERGIA, WIND (giusto per citarne qualcuna) permettono di decidere se volere o meno l'invio cartaceo senza costringere l'addebito sul conto corrente, ma anzi permettono la ricezione via email avendo un approccio anche di "tutela verso l'ambiente" anche nei confronti dei privati, non solo per chi possessore di utenza business e quindi con partita iva. Possibile che la TIM può continuare ad obbligare a ricevere la fattura cartacea anche se non ha nessun valore fiscale? Dove sta scritto che questa sia una procedura valida anche se loro policy aziendale lo prevede? Quello che viene richiesto è l'abolizione per sempre dell'invio della fattura cartacea e quindi delle relative spese di emissione ed invio, visto che per legge non ha nessun valore la fattura cartacea essendo subentrata la fatturazione elettronica per i possessori di partita iva, e da parte di TIM l'invio della fattura cartacea è solo a "titolo di cortesia" che però risulta obbligatorio per la loro policy almeno che non si decide di addebitare la fattura sul conto corrente. L'utente finale, deve avere la facoltà di poter scegliere se ricevere o meno una copia della fattura cartacea e non essere obbligato a domiciliare la fattura sul conto corrente per evitarne il costo inutile e privo di valore fiscale. Si richiede a Tim quindi il rimborso delle spese emissione fattura cartacea addebitate a partire dal 1 gennaio 2019 pari ad € 3,90+iva 22% a bimestre, annullamento obbligo invio fattura cartacea con le relative spese senza che l'utente sia obbligato ad addebitare la fattura su conto corrente." Su tali premesse ha richiesto: "eliminare invio fattura cartacea ed attivazione solo conto online senza dover addebitare la fatturazione su conto corrente (fattura cartacea non ha nessun valore fiscale ma solo l'invio tramite SDI sistema di interscambio ha valore, fattura cartacea è solo una copia di cortesia che non voglio perchè visiono già tutto online nel sito della Tim oltre a ricevere via email dalla Tim promemoria emissione fattura) e chiedo rimborso delle spese pagate per emissione ed invio fattura cartacea a partire da gennaio 2019 (data subentro fatturazione elettronica) fino ad oggi pari ad € 3,90+22% iva a bimestre ovvero €57,096 escludendo la fatturazione relativa l'anno 2021".

Il gestore si è costituito assumendo: "Con riferimento alla controversia in oggetto, si rileva che dalle verifiche effettuate risulta che la modalità di pagamento prescelta dall'Istante è il Bollettino Postale. Per poter aderire soltanto al Conto on Line, da condizioni generali di contratto, che si allegano in Conciliaweb, è necessaria la domiciliazione bancaria. E' doveroso considerare che sia la domiciliazione bancaria che l'invio cartaceo della fattura, in mancanza della predetta domiciliazione, sono necessari per TIM per il tracciamento dei pagamenti. L' Art. 14, comma 6 delle suddette condizioni recita:" Il Cliente che non richiede la

domiciliazione bancaria o postale della Fattura e non configura il servizio “Conto solo on line” riceverà anche la Copia Analogica, con addebito, per ogni Copia Analogica prodotta, di un importo pari a 3,90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione”. A tal proposito si riporta in allegato anche schermata del sito web di TIM Business dal quale si ricava la medesima condizione contrattuale (<https://www.timbusiness.it/assistenza/fatture/comericeverefattura/no-carta-fisso>). Nella pagina “No Carta” è riportato che: “Il servizio NoCarta ti permette di rinunciare alle fatture in formato cartaceo, risparmiando sui costi di spedizione e aiutando l’ambiente. Le fatture saranno disponibili nella tua Area Clienti. Se il servizio non è stato richiesto, le fatture vengono inviate in formato cartaceo, all’indirizzo indicato in sede di sottoscrizione del contratto. Il servizio può essere richiesto online nell’Area Clienti dal Rappresentante Legale o dall’Amministratore Full. Per richiedere il servizio è necessario aver attivato la Domiciliazione delle fatture” Per attivare il “NoCarta”, nel predetto sito, è evidenziato che: “ Il servizio può essere richiesto online nell’Area Clienti dal Titolare o dal Referente Master (Amministratore), Se non sei ancora registrato clicca qui per registrarti, oppure qui per saperne di più sulla registrazione. Per richiedere il servizio è necessario aver attivato la Domiciliazione delle fatture”: ACCEDI ALL’AREA CLIENTI Con la tua username e password. • SELEZIONA “PRATICHE E SERVIZI FISSO” Nell’area Pratiche e servizi. • CLICCA SU “RICHIESTA PRATICHE FISSO” • COMPILA CON I DATI RICHIESTI • SCEGLI L’OPZIONE “DOMICILIAZIONE BANCARIA – NOCARTA Come si evince anche dal sito per l’attivazione del servizio “NO CARTA” è indispensabile prescegliere l’opzione “domiciliazione bancaria”. Sulla correttezza di tale pratica commerciale si è già pronunciata favorevolmente l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, in data 18 aprile 2018. Si chiede pertanto a codesto Corecom di rigettare l’Istanza proposta dal Signor Carciotto”.

Ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. L’istante lamenta l’addebito delle spese di produzione di fattura a partire da gennaio 2019 ad oggi. Sul punto si condividono le eccezioni sollevate dal gestore nella propria memoria difensiva e condivise in diverse pronunce dell’Autorità. La stessa, pertanto, non può trovare accoglimento dal momento che sulla pratica messa in atto da Telecom spa da febbraio 2016 e consistente in quanto lamentato dall’istante, si è pronunciata anche l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che 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”. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è

previsto dall'art. 20, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la mancanza di interlocuzione del gestore con l'istante si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 Euro a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/01/2021, è tenuta a corrispondere pagare in favore dell'utente la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to