

## **DETERMINA n° 8/ 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / TIM S.P.A. ( GIA' TELECOM ITALIA S.p.A.)**

GU14 / 289 / 2017

### ***Il Dirigente della "Segreteria Corecom Sicilia"***

- Vista** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom);
- Visto** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- Visto** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- Visto** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- Visto** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

- Visto** l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- Vista** l'istanza di definizione della *sig.ra XXXXXXXXX* acquisita il 13 giugno 2017 al n. prot. 31767;
- Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;
- Considerata** **la posizione dell'istante:**
- Con l'istanza di definizione, la sig.ra **XXXXXXXXXX** contesta, all'operatore **TIM S.p.A.** (già Telecom Italia S.p.A), **in relazione all'utenza mobile tipo privato XXXXXXXXXXXXX**: spese/fatturazioni non giustificate, trasparenza contrattuale, costi per recesso, inadempimento contrattuale in violazione all'art. 1357 c.c. , violazione art 20 -22 codice consumo , mancata risposta ai reclami.
- L'utente rappresenta che nel dicembre 2013 stipulava con Telecom Italia contratto denominato “Passapartourt Plus” della durata di mesi 30, con canone mensile fisso di €.25,00 , oltre €.10,00 ”Passapapourt offerta”, con addebito su conto corrente alla stessa intestato. Nel maggio 2016, allo scadere del contratto , contattava l'operatore poichè, dalla verifica sul proprio conto corrente , aveva riscontrato che sin dalla data di sottoscrizione del contratto lo stesso addebitava la stessa somma due volte, per cui, ogni mese addebitava €.70,00 anzicchè €.35,00. Formulava reclamo in data 15/6/2016 che non veniva riscontrato. Veniva inviata la fattura datata 13/7/2016 di €.10,00 per rata scaduta acquisto terminale e €.98,00 a titolo di penale In data 18/8/2016, a mezzo del proprio legale, diffidava formalmente la TIM SPA al rimborso delle somme addebitate illegittimamente ma anche tale reclamo rimaneva inevaso.
- In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:
- 1) indennizzo per violazione dell'art.20-22 Cod del consumo;
  - 2) indennizzo per illegittima doppia fatturazione dal 11/12/2013;
  - 3) rimborso delle somme illegittimamente pretese dall'istante;
  - 4) indennizzo per inadempimento contrattuale;
  - 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
  - 6) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
  - 7) rimborso penale e indennizzo per illegittima attribuzione della stessa;
  - 8) indennizzo per violazione dell'art 1337 c.c.;
  - 9) storno insoluto;
  - 10) pagamento spese procedura;

11) risarcimento danni.

**Considerata la posizione dell'operatore:**

La **TIM SPA ( già Telecom Italia S.p.A)** nel proseguo *società e/operatore*, nella propria memoria difensiva eccepisce che ci siano stati addebiti non dovuti relativi all'utenza mobile **XXXXXXXXXXXX** oggetto della controversia. L'operatore rappresenta che in data 11/12/2013 veniva attivata l'utenza in contestazione associata all'offerta **Tutto compreso 1500** al costo mensile di €25,00 e **“Telefono 10 – Et 30 mesi Promo 6 mesi** – acquisto di un smartphone in 30 rate di cui le prime 6 ad €0.01 mentre le successive 24 ad €10.00.

I costi canone mensile e rata telefono venivano addebitate su carta di credito mediante il servizio **“TIM passepartout”**.

Il piano di rateizzazione veniva regolarmente pagato per n.29 rate mentre l'addebito dell'ultima rata non andava buon fine. Per tale motivo scaturisce la disattivazione automatica dell'offerta e l'emissione delle fatture R130001370780 relativa all'ultima rata del telefono pari a €10,00 e la fattura n.R1316000467369 di €98,41 relativa a corrispettivo per recesso anticipato, stante che l'offerta era cessata prima del termine di scadenza.

L'operatore richiama sentenza del consiglio di Stato n.1441 del 11 marzo 2010 nella quale si è ritenuta legittima la pratica commerciale degli operatori telefonici di subordinare il diritto allo sconto alla condizione del mancato esercizio del recesso; che non sono stati riscontrati doppi addebiti e non ritenendo sussistere responsabilità in capo alla Tim S.p.A. pertanto, chiede il rigetto totale dell'istanza e delle richieste di indennizzo.

**Controdeduzioni dell'istante**

L'istante, a mezzo del proprio delegato, replica alla memoria difensiva dell'operatore ribadendo l'illegittima fatturazione da parte dell'operatore nel periodo di vigenza del contratto e l'illegittima richiesta di corrispettivo per recesso anticipato posto l'inadempimento contrattuale dell'operatore da cui scaturisce la possibilità dell'utente di recedere il contratto senza sopportare alcun costo a titolo di penale.

Insiste nelle richieste formulate in istanza.

**Considerata la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

Si rileva preliminarmente che, 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'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Le richieste di cui al punto 1) indennizzo per violazione dell'art.20-22 Cod del consumo, al punto 4) inadempimento contrattuale, al punto 6) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, al punto 8) indennizzo per violazione dell'art 1337 c.c., ed al punto 11) risarcimento danni, non possono trovare accoglimento in tale sede, in quanto presuppongono come ristoro un risarcimento danni che esula dalle competenze dell'Autorità, come esula dalle sue competenze i pronunciamenti in materia di violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale. (Del. 34/14/CIR.

Le richieste di cui al punto 2) e al indennizzo per illegittima doppia fatturazione dal 11/12/2013 ed al punto 3) rimborso delle somme illegittimamente pretese non possono essere accolte. Dall'esame degli estratti conto depositati dall'istante (23/02/2016-22/03/2016 e ( 23/04/2016-20/05/2016) da dove si dovrebbe evincere la illegittima fatturazione dell'operatore, si evince invece che gli addebiti sono regolari in quanto si tratta dell'addebiti bimestrali. Valutazione diversa si sarebbe potuta fare se l'istante avesse depositato gli estratti a cadenza mensile dove comparivano gli addebiti contestati. In base all'offerta sottoscritta dall'istante, confermata anche dall'operatore per **Tutto compreso 1500** il costo mensile era di €25,00 e per **“Telefono 10 – Et 30 mesi Promo 6 mesi** – acquisto di un Smartphone in 30 rate di cui le prime 6 ad €0.01 mentre le successive 24 ad €10. Stante la fatturazione bimestrale gli addebiti comprendevano n.2 rate dell'offerta e n.2 rate per il terminale. Di conseguenza anche la richiesta di rimborso deve essere rigettata. Si deve accogliere la richiesta di cui al punto 5) di indennizzo per mancata risposta reclamo trasmesso a mezzo pec dal procuratore dell'istante in data 18/8/2016 e mai riscontrato dalla Tim S.p.A. Tale condotta obbliga l'operatore ai sensi dell'allegato A alla delibera Agcom n.73/11/Cons ad indennizzare l'utente per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art 11 comma 1. L'indennizzo sarà calcolato dalla data entro quale l'operatore doveva dare riscontro come da Carta

dei Servizi (30 giorni) alla data di conciliazione per un totale di giorni 179 per la complessiva somma di €. 179,00. In relazione alle richieste di cui ai punti 7) e 9) preliminarmente si osserva che l'illegittima fatturazione non prevede liquidazione di indennizzo ma lo storno di quanto dovuto o il rimborso se già si è provveduto al pagamento. Per tale motivo le due richieste potendo essere assimilate a unica richiesta di storno d'insoluto vengono trattate insieme. E' accolta in toto la richiesta di rimborso /storno, della fattura fa n. 0000467369 emessa in data 07/06/2016 di €. 98,41 relativa "**altri importi previsti**". Come è noto, la legge 40/2007 (di conversione del d.l. 7/2007) ha riconosciuto al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo di preavviso, ha stabilito che il recesso o il trasferimento debbano essere garantiti senza ritardi e senza penali. Gli unici importi consentiti sono le spese giustificate dai costi dell'operatore, vale a dire quelle spese per cui sia dimostrabile il costo "pertinente e correlato" sopportato dall'operatore per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza. A questo proposito, Agcom ha avuto modo di precisare che "dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli giustificati da costi degli operatori. Nella fattura soprarichiamata, successivamente alla disattivazione la Tim S.p.A ha richiesto all'utente, come già detto, il pagamento di € 98,41 a titolo di "eventuali altri importi non previsti" e non ha provveduto a chiarire le ragioni di tali addebiti o a documentare la corrispondenza dei medesimi ai costi effettivamente sostenuti. Inoltre la società non ha depositato la fattura relativa ai presunti altri importi previsti, rendendo impossibile l'accertamento dell'eventuale legittimità delle richieste ma si è limitata ad affermare genericamente che tali addebiti sono conformi. Non si può accogliere la richiesta di storno della fattura n.0001379780 del 20/12/2013 di €.10,00 in quanto tale importo è dovuto per acquisto del terminale legato all'offerta sottoscritta.

Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 10), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento, la

somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

### DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra XXXXXXXXX nei confronti di TIM SPA (già Telecom Italia S.p.A.) l'utenza mobile **tipo privato XXXXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A) è tenuta a pagare in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura, il seguente importo:
3.
  - euro 179,00 (centosettantanove/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
  -
4. La società Tim S.p.A ( già Telecom Italia S.p.A) è tenuta ad effettuare, in favore dell'istante, lo storno della fattura n. 0000467369 emessa in data 07/06/2016 di €. 98,41.

La società Tim S.p.A. ( già Telecom Italia S.p.A) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

E'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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom Sicilia e dell'Agcom.

Palermo, 09/06/2020

Il Dirigente  
Segreteria Corecom. Sicilia  
arch. Francesco Di Chiara

