

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. Pilozzi/TIM xxx

(LAZIO/D/357/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Registro Corecom n. 7

IL DIRETTORE

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza del sig. C. Pilozzi del 23.03.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante sig. C. Pilozzi, intestatario dell’utenza telefonica fissa n. 06.7922XXX con un contratto per servizi di telefonia fissa e servizi internet/adsl con la società TIM xxx (già Telecom Italia xxx), nel corso della procedura ha asserito quanto segue:

- a. Sin dall’adesione on line dell’abbonamento “TIM SMART FIBRA” (euro 19,00/mese) avvenuta il 08.12.2016, riceveva fatture in media di euro 30,00/mese, pertanto di importo più elevato di quanto stabilito contrattualmente. Inviava reclami e solleciti sia scritti (fax e pec) sia telefonici senza ricevere risposte.

- b. In data 04.10.2017 chiedeva a mezzo pec la risoluzione del contratto ma continuava a ricevere fatture da parte di Telecom e richieste di pagamento;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1. storno totale dell'insoluto;
2. rimborso pagate in eccesso e non dovute sin da febbraio 2017;
3. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
4. indennizzo per malfunzionamento del servizio;
5. indennizzo per attivazione del servizio non voluto;
6. indennizzi come da All. "A" delibera n. 73/11/CONS;

Successivamente, negli scritti difensivi ha richiesto:

1. storno totale dell'insoluto;
2. € 72,86 di rimborso;
3. € 296,00 per attivazione di profili tariffari non richiesti;
4. € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
5. € 200,00 per spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM xxx (già Telecom Italia xxx), nella propria memoria difensiva, ha chiesto che venga dichiarata e accertata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza.

In primis, Tim xxx ha rilevato la legittimità del deposito delle proprie memorie avvenuto in data 21.05.2018, rispetto al termine fissato in data 20.05.2018, giorno festivo, con conseguente slittamento dell'adempimento al primo giorno feriale utile, come sancito dall'art. 155, commi 4 e 5 c.p.c. e dall'art. 52, comma 3 del D.Lgs. n. 104/2010.

Nel merito, Tim xxx ha osservato che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto.

La stessa Tim xxx ha precisato che *“controparte non ha documentato né la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da Tim, né allega i conti telefonici di cui chiede lo storno”*; e pertanto *“ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM [...] è totalmente infondata in fatto, perché non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento alla luce delle risultanze istruttorie”*.

3. Udienza di discussione

Nell'udienza di discussione prevista per il giorno 06.12.2018 si è preso atto dell'impossibilità di addivenire ad una soluzione transattiva. Ad ogni buon conto si riporta la proposta di TIM xxx concernente lo storno dell'insoluto pari ad euro 458,12.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Relativamente alla richiesta di rimborso pari ad euro 72,86, quale differenza tra quanto pagato mensilmente dall'istante e quanto richiesto di pagare dallo stesso per un costo mensile di euro 19,90, si evidenzia quanto segue.

Preliminarmente va evidenziato che l'istante non ha fornito prova dell'effettivo pagamento delle fatture.

La sottoscrizione online dell' 08.12.2016 per il contratto TIM SMART FIBRA, riporta la dicitura *“per le attivazioni SOLO ONLINE è riservato uno sconto di 120 euro che verrà riconosciuto in fattura attraverso 3 accrediti da 40 Euro Iva inclusa, nei mesi 8°, 10° e 12° dall'avvenuta attivazione dell'offerta...”*. Pertanto lo sconto di euro 120,00 promesso da TIM, ovvero euro 10/mese, avrebbe portato il costo del piano mensile ad euro 19,90 (29,90 – 10,00).

Relativamente al costo del modem, sempre l'ordine del 08.12.2016, relativo al contratto in oggetto, riporta testualmente il costo di euro 3,90/mese per 48 mesi. Anch'esso pertanto, contrariamente a quanto sostenuto dalla difesa dell'istante, è un costo dovuto.

Così come sono dovute le altre voci di costo contemplate nelle fatture e prescindenti dal profilo tariffario prescelto quali *“telefonate verso nazionali e/o cellulari”*, soggette a pagamento, così come il costo *“Servizio di produzione e spedizione fattura”* anch'esso dovuto.

Quanto a quest'ultima voce, giova rammentare il principio sancito nella sentenza 13 febbraio 2009, n. 3532 della Suprema Corte di Cassazione nella quale 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.

Analizzando le fatture in atti, si evidenzia:

- Nella fattura di marzo 2017, l'offerta TIM SMART viene calcolata al costo di 24,90 (29,90 -5,00) anziché 19,90 con diritto allo storno/ rimborso su quella fattura di € 5,00;
- Nella fattura di aprile 2017, l'offerta TIM SMART viene calcolata al costo di 24,90(29,90 -5,00) anziché 19,90 con diritto allo storno/ rimborso su quella fattura di € 5,00;
- Nella fattura di maggio 2017, l'offerta TIM SMART viene calcolata al costo di 24,90 (29,90-5,00) anziché 19,90 con diritto allo storno/ rimborso su quella fattura di € 5,00;
- Nella fattura di luglio 2017, l'offerta TIM SMART viene calcolata al costo di 24,90 (29,90-5,00) anziché 19,90 con diritto allo storno/ rimborso su quella fattura di € 5,00;
- Nella fattura di settembre 2017, relativa al bimestre giugno /agosto, l'offerta TIM SMART viene calcolata al costo di 49,80 (59,80-10,00) anziché 39,80 con diritto allo storno/ rimborso su quella fattura di € 20,00.

Alcuna somma, invece, può essere riconosciuta a titolo di *“attivazione di servizi non richiesti”*.

Dalla lettura delle fatture allegate si evince che TIM ha attivato esattamente quanto richiesto dall'istante ma ad un costo maggiore rispetto a quanto pattuito.

Sul punto, già con la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR, 3/18/CIR) si è statuito che: *“a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la*

liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi” (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

Quanto alla richiesta di storno dell’insoluto valga quanto segue.

È in atti una comunicazione datata 4.5.2017 con cui l’istante chiede *la disdetta immediata della linea* con il rimborso di quanto in eccedenza corrisposto per mancato rispetto del contratto da parte del gestore.

Dai trenta giorni successivi a quella comunicazione del 4.5.2017, inviata a mezzo fax il 6.5.2017, reiterata in data 5.10.2017, spetta all’istante lo storno di tutta la fatturazione emessa, ivi compresi i costi per recesso anticipato contabilizzati nella fattura 2/2018, dal momento che la disdetta è conseguenza dell’extra-fatturazione applicata.

Quanto alla liquidazione di un indennizzo a titolo di “mancata risposta la reclamo”, esistono in atti diversi reclami ma solo uno può essere preso in considerazione ai fini del calcolo del relativo indennizzo per le motivazioni che seguono.

La comunicazione del 15.12.2016 è una richiesta di attivazione.

Quella del 17.01.2017 è un sollecito di attivazione della linea che non è oggetto di domanda.

Quella del 07.04.2017 è priva di prova di inoltro al gestore.

L’unico valido reclamo, pertanto, è quello datato 04.05.2017 ed inoltrato a mezzo fax in data 6.5.2017 al quale il gestore non ha fornito alcuna risposta.

Spetta, pertanto, all’istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell’art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons. dalla data di invio del fax del 06.05.2017 fino alla data dell’udienza di conciliazione del 20.3.2018, già detratti i trenta giorni utili alla risposta del reclamo di cui alla cds del gestore, per complessivi giorni 135 e per un totale di € 135,00.

5. Spese

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. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS “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, si ritiene congruo compensare le spese.

Tutto quanto sopra premesso,

il Direttore

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. C. Pillozzi.
2. La società TIM xxx è tenuta a stornare/rimborsare le seguenti somme:
 - Nella fattura di marzo 2017 € 5,00;
 - Nella fattura di aprile 2017€ 5,00;
 - Nella fattura di maggio 2017 € 5,00;
 - Nella fattura di luglio 2017 € 5,00;
 - Nella fattura di settembre 2017 € 20,00;
3. La società TIM xxx è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 135,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione.
4. La società TIM xxx è tenuta a stornare dai trenta giorni successivi alla comunicazione datata 4.5.2017, ed inoltrata a mezzo fax il 6.5.2017, tutta la fatturazione emessa, ivi compresi i costi per recesso anticipato contabilizzati nella fattura 2/2018, fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.re.com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO