

DELIBERA N. 28

***** / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/257832/2020)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 31/05/2021;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 16/03/2020 acquisita con protocollo n. 0118021 del 16/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il rappresentante legale della società *****, titolare di un contratto di tipo affari con la società TIM, ha presentato, in data 16/03/2020, un'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per la definizione della controversia in essere.

L'istante sostiene di essere stato contattato dal call center della Tim che gli comunicava la sostituzione gratuita del modem, senza modificare le condizioni contrattuali, avvenuta il 26 dicembre 2018.

Lamenta il fatto che a febbraio 2019 abbia ricevuto la fattura n. 8R00042938 di € 338,26 contenente l'addebito della rata del modem e una serie di opzioni non richieste. Con pec del 28/02/2019 contesta tale fattura senza, a suo dire, avere una risposta. Afferma che anche successivamente ha ricevuto altre fatture non conformi al contratto e per questo a settembre ha migrato verso un altro gestore. Mentre ad ottobre ha ricevuto una fattura contenente le penali e i costi di disattivazione.

Formula le seguenti richieste:

- chiusura del contratto in esenzione spese;
- storno totale dell'insoluto;
- ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese;
- restituzione di € 300,00 pagati per servizi non richiesti;
- indennizzo per pratica commerciale scorretta, errata informazione commerciale, errata fatturazione e per attivazione di servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza. Afferma che la cliente ha accettato di convertire il contratto in essere in Fibra il 7 dicembre 2018 e che la conversione è stata effettuata il 27 dicembre. Precisa che poi la stessa ha esposto reclamo e chiesto la disdetta della fibra in data 12/03/2019, reclamo al quale sarebbe stato dato riscontro precisando che le richieste non potevano essere accolte e che per la disdetta del Tutto fibra è necessario allegare copia del documento di identità del rappresentante legale.

Successivamente, in data 18/07/2019, sarebbe stato cessato il servizio super digital su richiesta del cliente, cessazione di cui si dà conto in una successiva nota del 21/08/2019

in cui Tim comunica di aver provveduto alla cessazione delle opzioni aggiuntive segnalate, tranne Tutto fibra e Superfibra, in quanto relative al servizio Xdsl attivo.

Nella stessa nota si fa riferimento, così come nella memoria difensiva, ad una nota di accredito di € 212,67 (non presente agli atti) dovuta allo storno dei canoni non dovuti relativi al periodo intercorso tra la richiesta di cessazione, del 28/02/2019, e l'esecuzione della stessa. Specifica che la linea è cessata il 4 settembre 2019 per migrazione ad altro operatore. Nella memoria, inoltre, viene menzionato (si ritiene per mero errore materiale) un numero telefonico che non risulta essere oggetto della presente vertenza.

Il gestore, infine, quantifica l'insoluto in € 827,02 e lo riferisce a tre fatture: la terza e la sesta del 2019 e la prima del 2020. Chiede pertanto che venga respinta l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

L'istanza è accolta nei limiti di seguito precisati.

Il gestore sostiene che il cliente, in data 07/12/2018, ha accettato la conversione in Fibra del contratto, avvenuta poi il 27/12/2018. Tuttavia non fornisce alcuna prova dell'accettazione da parte dell'istante, la quale, viceversa, contesta tale circostanza.

L'istante, dopo aver ricevuto la prima fattura, ha contestato l'importo e le voci contenute con pec del 28/02/2019, che l'operatore afferma di aver ricevuto il 12/03/2019. Nella risposta al suddetto reclamo l'operatore afferma genericamente che le richieste non possono essere accolte e non fa riferimento ad una presunta adesione ad un diverso contratto, effettuata dall'istante, del quale si fa menzione – senza per altro provarla - nelle memorie difensive.

Alla luce delle predette risultanze istruttorie si ritiene che le voci contestate relative alla fattura n. 8R00042938, che per implicita ammissione dell'operatore risulta essere stata pagata (la circostanza dunque in quanto affermazione sfavorevole al dichiarante deve essere considerata pacifica), debbano essere stornate e conseguentemente rimborsate, per un ammontare pari a € 164,04.

Della nota di accredito di € 212,67 menzionata nelle memorie difensive, non vi è traccia nel fascicolo documentale, né nelle allegazioni del gestore né in quelle del cliente, tuttavia deve considerarsi provata, in considerazione del fatto che l'utente non l'ha disconosciuta (pur avendone la possibilità giacché gli è stato comunicato attraverso la piattaforma il termine per presentare eventuali repliche alle memorie dell'operatore).

Si ritiene che debbano essere stornate anche le fatture relative al terzo e sesto bimestre 2019, in questo caso totalmente, dato che contengono soltanto voci contestate, relative a servizi che non risulta siano stati richiesti dall'istante, nonché le penali relative alla cessazione anticipata, che nel caso di specie non sussiste, non essendo stata provata la richiesta di conversione del contratto.

In tal modo viene soddisfatta implicitamente anche la richiesta di chiusura del contratto in esenzione spese, in quanto nella fattura n. 8R00210494 sono contenute voci relative a penali per cessazione anticipata e costi di disattivazione.

Per quanto riguarda la richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti è necessario fare una premessa.

Il gestore quantifica l'insoluto in € 827,02 e lo riferisce alla terza e sesta fattura del 2019 nonché alla prima del 2020. Quest'ultima non viene prodotta, né dal gestore né dall'istante, e non si comprende come possa essere stata emessa una fattura in tale data considerato che il rapporto contrattuale è cessato il 04/09/2019.

La richiesta di ritiro pratica in esenzione spese, quindi, può essere accolta soltanto in relazione alla terza e sesta fattura del 2019, non conoscendo il contenuto della fattura del 2020 e non essendo in grado di stabilire se si tratta di somme dovute o meno.

Per quanto riguarda le voci di indennizzo richieste, l'unica che può essere presa in esame in questa sede è quella relativa all'attivazione di servizi non richiesti, contemplata dall'art. 9 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) in combinato disposto con l'art. 13, comma 1.

Tale indennizzo è quantificato nella somma di € 5,00 per ogni giorno di attivazione tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Il reclamo è datato 28 febbraio 2019 e, nonostante nella memoria difensiva la Tim affermi che è stato presentato il 12 marzo 2019, nella nota inviata al cliente il 21 agosto 2019 riconosce che la richiesta di cessazione delle opzioni aggiuntive risale al 28 febbraio: da tale data, quindi, decorre il calcolo dell'indennizzo. Nella memoria difensiva la Tim sostiene di aver dato corso alla richiesta di cessazione delle opzioni aggiuntive in data 1° agosto, circostanza anche questa non contestata dal cliente e pertanto da considerare pacifica. L'ammontare dell'indennizzo quindi è pari a € 765,00 (€ 5,00 x 153 gg).

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim è tenuta a:
2. stornare parzialmente la fattura n. 8R00042938, per un importo pari ad € 164,04 con conseguente rimborso;
 - annullare totalmente le fatture nn. 8R00084752 e 8R00210494, che non risultano essere state pagate, e procedere al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese in relazione ad esse;
 - corrispondere a titolo di indennizzo la somma di € 765,00 euro, dalla quale deve essere sottratta la cifra di € 212,67 già corrisposta.
3. 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.

4. 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.

Cagliari, 31 maggio 2021

LA PRESIDENTE

Luisa Anna Ronchi