

DELIBERA N. 26/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/531602/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/04/2023;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 14/06/2022 acquisita con protocollo n. 01XXX38 del 14/06/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 14/06/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 23/03/2022), quanto segue.

Richiede le note di credito totali per le fatture riferite al servizio imposto non richiesto e disdetta entro i tempi e a mezzo di pec del 13/03/2020, alla quale ne sono seguite altre senza mai riscontri da parte di TIM.

Il riferimento è ai contratti con numerazione 059XXXXX716, 059XXXXX713, 059XXXXX540 e a linea voce 059XXXX03.

Nel precedente Formulario UG/45XXX5/2021, la vicenda viene così dettagliata:

“Le condizioni contrattuali indicate dall'agente di vendita non sono state rispettate all'atto pratico. Il prezzo ed il servizio sono difforni da quanto pattuito con l'agente. XXXXX XXXX alla ricezione della prima fattura, procede con invio di disdetta/annullamento formale tramite PEC a TIM Spa e procede congiuntamente al cambio dell'operatore.”.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) di ricevere le note di credito che vanno a chiudere le fatture pervenute dal 06/02/2020 al 10/06/2021. Sono state ricevute solo alcune note di credito per un importo nettamente inferiore al totale. Aggiunge: “è accaduto quanto di seguito: è stata annullata più volte la procedura per errori da parte di chi ha procurato il contratto e alla fine hanno risolto loro da ufficio facendo una utenza FTTH della quale noi non abbiamo avuto gli estremi della documentazione”.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 10.000.

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 29/07/2022, rileva quanto segue:

“n. 059XXXXX713 gigabusiness attivo dal 19/06/2019, cessato per morosità in data 19/10/2020; n. 059XXXXX706 per servizio HYPERWAY MPLS attivo dal 19/06/2019 – ETHernity con router HUAWEI e cessato per morosità in data 02/03/2021; n. 059XXXXX06 isdn mononumero attivo dal 19/06/2019 e cessato per np in data 02/04/2020; n. 059XXXXX540 servizio sinfonia attivato in data 04/07/2019 e cessato il 02/02/2021 per morosità.

Riscontrando la documentazione di attivazione del pacchetto sinfonia con gigabusiness e hyperway (059XXXXX540, 059XXXXX706 e 059XXXXX713) si evince che i costi addebitati sono coerenti con quanto fatturato (allegato contratto).

Il riepilogo di spesa indica una spesa annua di circa 15.787 euro.

Se verificiamo a quanto ammonta la spesa totale per il 2020 si evince un addebito totale di euro 16.399 comprensiva di tutti i costi accessori non ricompresi nei canoni abbonamenti.

Da considerare anche che sul 2° bim 2020 (allegata fattura) risulta addebitato il costo di attivazione di euro 1.000 menzionato dall'istante.

Inoltre, l'istante dichiara di avere presentato la richiesta di cessazione non appena ha ricevuto la 1° fattura.

Allega la richiesta di cessazione ma non il rapporto di trasmissione della pec.

La pratica non è stata accettata poiché non era presente l'elenco distintivo delle linee da cessare.

Il tutto come comunicato da Tim con lettera del 26.5.2020 (allegata).

Dichiara di avere inoltrato comunicazione di recesso dal contratto in data 12/03/2020.

Se così fosse, dovremmo stornare le fatture a partire dal 4° bim 2020 che contiene i canoni di aprile/maggio 2020, per un totale di euro 12.943,28, mentre rimarrebbero da pagare euro 7.824,29.

Per quanto riguarda, invece, l'impianto isdn n. 059XXXX06 che risulta migrato vs olo, le fatture del 2° e 3° bim 2020 per euro 293,19 sono da pagare, mentre Tim potrà procedere con lo storno delle fatture a partire dal 1° bim 2021 per un totale di euro 64,76 nonché delle fatture di prossima emissione e fino alla chiusura ciclo fatturazione.

L'istante ha una morosità di € 21.125,52 come da allegato estratto conto (allegato).

Concludendo: Per gli impianti n. 059XXXXX706, n. 059XXXXX713 e n. 059XXXXX540, ciclo di fatturazione concluso. Storno insoluto dal 4° bim 2020 al 4° bim 2021 per euro 12.943,28 + Impianto n. 059XXXX06 dal 1° bim 2021 al 4° bim 2021 storno per euro 64,76 + fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile.

Totale storno: 13.008,04 euro Pagamento dell'istante di euro 7.824,29 + 293,19 = 8.117,48 euro.”.

Tutto ciò premesso, TIM chiede di rigettare le richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito della vicenda de qua è necessario risolvere la seguente questione preliminare.

Occorre, infatti, precisare che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione depositata in Piattaforma ConciliaWeb dall'istante in data 07/12/2022 (prot. nn. 03XXX76 e 03XXX94), giacchè del tutto fuori termine.

Si rammenta il disposto del comma 2 dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, per cui “Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”.

Diversamente opinando, ove l'istante potesse, anche successivamente, allegare documentazione e/o inserire dettagli nuovi, ci si troverebbe dinanzi all'ingiustificabile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore in cui mentre il

primo si avvarrebbe di due momenti di difesa, in occasione del deposito dell'istanza e poi successivamente, il gestore, invece, potrebbe giovare solo della fase del deposito delle memorie difensive (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 32/2020).

Sia le ricevute di accettazione/consegna relative al recesso ed ai reclami inoltrati, sia la diffida ad adempiere e la successiva replica, per i motivi sopra esposti, non saranno, dunque, considerate in questa sede.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati.

L'istante riferisce che, poiché il prezzo ed il servizio risultavano difformi da quanto pattuito con l'agente, alla ricezione della prima fattura procedeva con l'invio di disdetta/annullamento formale tramite PEC a TIM Spa e, congiuntamente, al cambio dell'operatore.

In ragione di ciò, chiede quindi di ricevere le note di credito che vanno a chiudere le fatture pervenute dal 06/02/2020 al 10/06/2021.

Aggiunge che sono state ricevute solo alcune note di credito per un importo nettamente inferiore al totale.

Dal canto suo, l'operatore evidenzia come:

- l'istante dichiara di avere presentato la richiesta di cessazione non appena ricevuta la 1° fattura, allegando, tuttavia, la richiesta di cessazione ma non anche il rapporto di trasmissione della pec;

- la pratica non sia stata accettata poiché non era presente l'elenco distintivo delle linee da cessare, il tutto come comunicato da TIM con lettera del 26.5.2020 (allegata);

- l'istante dichiara di avere inoltrato comunicazione di recesso dal contratto in data 12/03/2020 e, se così fosse, dovrebbero essere stornate le fatture a partire dal 4° bim 2020 (canoni di aprile/maggio 2020), per un totale di euro 12.943,28, mentre rimarrebbero da pagare euro 7.824,29; per quanto riguarda, invece, l'impianto isdn n. 059XXXX06, che risulta migrato vs olo, le fatture del 2° e 3° bim 2020 per euro 293,19 sarebbero da pagare, potendo invece essere stornate le fatture a partire dal 1° bim 2021 per un totale di euro 64,76 nonché quelle di prossima emissione fino a chiusura del ciclo fatturazione (morosità di € 21.125,52 come da allegato estratto conto).

L'operatore conclude poi la propria memoria riportando i seguenti conteggi dallo stesso effettuati, relativi all'attuale posizione debitoria dell'istante:

“Per gli impianti n. 059XXXXX706, n. 059XXXXX713 e n. 059XXXXX540, ciclo di fatturazione concluso. Storno insoluto dal 4° bim 2020 al 4° bim 2021 per euro

12.943,28 + Impianto n. 059XXXX06 dal 1° bim 2021 al 4° bim 2021 storno per euro 64,76 + fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile. Totale storno: 13.008,04 euro Pagamento dell'istante di euro 7.824,29 + 293,19 = 8.117,48 euro.”.

Ebbene, alla luce della documentazione depositata a fascicolo, deve rilevarsi che, contrariamente a quanto riferito dall'istante, non risulta alcuna disdetta inoltrata dal medesimo non appena ricevuta la prima fattura.

Risulta invece, inoltrata a mezzo pec in data 12/03/2020, richiesta di recesso da tutti i servizi erogati riferiti alla p.IVA 038XXXXXX61, che, pur sfornita, come sopra precisato, di relativa ricevuta di invio/ricezione, deve tuttavia darsi per recepita da parte di TIM.

Tale richiesta risulta, infatti, richiamata in memoria dall'operatore, il quale provvede, altresì, sulla base della stessa, ad effettuare i conteggi sopra riportati, relativi alla posizione debitoria dell'istante.

Si aggiunge che in tale pec, l'istante, come detto, riferisce, espressamente, la suddetta richiesta di cessazione a tutti i servizi in essere, circostanza alla luce della quale deve dunque ritenersi non giustificabile la successiva richiesta di TIM (missiva in data 26/05/2020), del seguente tenore: “In riferimento della Sua segnalazione inviata in data 08/04/2020; La informiamo che in data 25/05/2020 non abbiamo potuto procedere con la cessazione, poiché nella richiesta scritta inoltrata non risultano ben specificate quali Linee Lei desideri cessare, La preghiamo quindi di inviare nuova richiesta scritta avendo cura di specificare le Linee inerenti la cessazione”.

Stante quanto riportato, TIM è tenuta, quindi, ad accordare (detratte le note di credito già emesse) lo storno di tutte le fatture successive al 12/03/2020 (data di inoltro della richiesta di recesso), al netto dei tempi di lavorazione della disdetta; al netto, altresì, di eventuali penali per recesso anticipato, che risultano, comunque, dovute, non avendo l'istante provato in alcun modo l'asserita non coerenza dei costi addebitati rispetto a quanto pattuito, né replicato alcunchè rispetto alle argomentazioni fornite, a tal riguardo, da TIM in memoria.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta allo storno (detratte le note di credito già emesse) di tutte le fatture successive al 12/03/2020 (data di inoltro della richiesta di recesso), al netto dei tempi di lavorazione della disdetta; al netto, altresì, di eventuali penali per recesso anticipato.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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.

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.

Bologna, 14/04/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi