

DELIBERA N. 41/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/556080/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 19/06/2023;

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 07/10/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 07/07/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 07/10/2022 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

“L'applicazione di condizioni contrattuali distinte da quelle pattuite con una agente commerciale TIM in sede di stipula, che comportava l'addebito, su ogni fattura emessa, di costi aggiuntivi a titolo di 'Contributo di attivazione fedeltà', pari ad € 20,00 + iva. Il canone da pagarsi 'per sempre' sarebbe dovuto essere pari ad € 80,00 mensili”.

“Il mancato invio, tramite e-mail e/o PEC e/o posta, di copia del contratto cartaceo sottoscritto e/o di qualsiasi altra documentazione ad esso afferente, nonostante espressa richiesta avanzata via PEC nelle date 10/02/2022 e 11/03/2022, tramite Codacons”.

“Il mancato accoglimento del reclamo sporto via PEC in data 20/12/2022 e via telefono il 27/12/2021 (n. 2- 33XXX66)”.

Precisa che al momento dell'istanza non è più cliente TIM.

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

a) Consegna di copia conforme della contrattualistica riferita all'istante;

b) Storno degli importi addebitati a titolo di "Contributo Fedeltà" fino a chiusura del ciclo di fatturazione, pari ad € 1.063,32, salvo errori e/o omissioni, con conseguente rimborso;

c) Corresponsione dell'importo forfettario di € 1.000,00, per applicazione di condizioni contrattuali distinte da quelle pattuite, salvo prova contraria, ai sensi dell'art.9 di cui all'All. A della delibera 347/18/CONS, nonché per disagi patiti e spese sostenute.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 25/11/2022, l'operatore chiede il rigetto delle domande di parte attrice in quanto infondate e precisato quanto segue.

“Linea RTG 051XXX984 rientrata in TIM in data 12/07/2010.

Linea RTG 051XXXX461 rientrata in TIM in data 12/07/2010 – convertita in FIBRA in data 22/07/2016.

Linea RTG 051XXX118 rientrata in TIM in data 12/07/2010.

Le linee del cliente sono migrate a OLO BT in data 30/03/2021 con il contratto Vip Free per i DN 051XXXX461- 051XXX118- 051XXX984.

Dal 01/07/2021 entra in TIM a seguito della cessione ramo d'azienda di BT.

Le fatture che identificano gli addebiti relativi ai servizi BT sono quelle che iniziano con la numerazione 42XX2...

Pertanto, le linee sono fatturate da TIM su offerta BT in attesa che il cliente decida se passare a TIM o passare ad un terzo OLO.

Le fatture addebitano il canone di € 80,00+IVA come da contratto sottoscritto in BT.

In data 20.12.2021 il cliente invia una segnalazione di reclamo contestando il "Contributo Fedeltà" contabilizzato in una fattura del 15.01.2021; l'ufficio reclami che gestisce le segnalazioni dei clienti ex BT, preso atto che si trattava di un reclamo relativo a fatture emesse prima del passaggio a marzo delle sopradette utenze da Tim a BT nel 2021, invitava lo stesso a rivolgersi al 191.

In data 10.02.2022 è stata inviata copia del contratto a seguito richiesta del cliente (allegato).

L'istante allega proposta di attivazione, ma tale proposta non ha avuto seguito in quanto l'istante dopo la cessione del ramo d'azienda da BT a TIM non è mai entrato in TIM.

Da verifica con wholesale le linee sono attive con OLO IRIDEOS dal 19/07/2022”.

Dopo aver riportato verifica di wholesale, ha aggiunto quanto segue.

“In data 28/11/2019 presente esigenza di adesione iniziativa fedeltà per la linea 051XXX984.

In data 04/09/2020 presente esigenza di adesione iniziativa fedeltà per la linea 051XXXX461.

In data 28/11/2019 presente esigenza di adesione iniziativa fedeltà per la linea 051XXX118”.

“La contestazione verso TIM può essere fatta esclusivamente per l'emissione delle fatture con le rate del contributo fedeltà in quanto iniziativa fedeltà è stata attivata antecedentemente alla migrazione verso BT e alla successiva cessione ramo d'azienda a TIM.

Nessun altro contratto con TIM.

Confermando che le rate sarebbero dovute, in ottica cliente si possono stornare /diminuire le rate uscite successivamente alla migrazione in BT avvenuta in marzo del 2021.

Importo euro 201,00

Presenti rate modem euro 5 per la linea 051XXXX461 – totale eventualmente da rimborsare /stornare euro 190,00”.

3. Motivazione della decisione

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

La generica richiesta di cui al punto a) viene respinta.

Nel caso sia stata riferita al contratto BT, si osserva che il documento è stato prodotto da TIM a fascicolo.

Ove riferita alla contrattualistica TIM, l'ordine di esibizione non rientra tra i provvedimenti dell'Autorità.

A fini istruttori, si aggiunge che la documentazione prodotta a fascicolo risulta sufficiente per decidere su quanto richiesto.

Le richieste di cui ai punti b) e c) vengono trattate congiuntamente e accolte come nel seguito.

L'istante lamenta l'applicazione di importi non dovuti, fatturati a titolo contributo di fedeltà, e ne domanda, pertanto, lo storno.

La problematica era stata segnalata a TIM con PEC del 20 dicembre 2021 (e successivo reclamo telefonico del giorno 27).

In data 2 gennaio 2022 l'operatore aveva fornito riscontro confermando la correttezza della fatturazione

“ ... in quanto riferita al Contributo di fedeltà; come da condizioni commerciali in caso di cessazione o passaggio ad altro gestore il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM le eventuali rate residue, mantenendo attiva la rateizzazione prevista, fino alla scadenza dei 24 mesi, salvo che il cliente abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, o anche in un momento successivo, di pagare tali rate residue in un'unica soluzione ...”.

Dalla ricostruzione della vicenda operata da parte resistente emerge che le linee 051XXX984, 051XXX118 e 051XXXX461 (poi convertita in FIBRA), presenti in TIM dal 12/07/2010, migravano, in data 30/03/2021, ad OLO BT, il quale avrebbe poi ceduto ramo d'azienda a TIM nei mesi successivi.

In attesa che il cliente decidesse di passare a TIM o passare a terzo OLO, le linee venivano fatturate da TIM su offerta BT (TIM precisa che le fatture che identificano gli addebiti relativi ai servizi BT iniziano con la numerazione 42422XXX).

Il passaggio a terzo operatore sarebbe poi avvenuto l'anno successivo, con linee attive in OLO IRIDEOS dal 19/07/2022.

TIM evidenzia che, in relazione ai costi applicati a titolo di contributo fedeltà, sono presenti “esigenze di adesione iniziativa fedeltà” in data 28/11/2019 sulle linee 051XXX984 e 051XXX118 ed in data 04/09/2020 sulla linea 051XXXX461, dunque prima della migrazione verso BT.

Rispetto a tanto, non risultano rilievi di alcun tipo da parte dell'istante, il quale seppur adeguatamente informato della possibilità di presentare eventuali memorie di replica in virtù della comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 29XXX9 dell'11/10/2022), non ha prodotto alcuna replica alla memoria dell'operatore.

Sebbene i contatti telefonici di cui dà conto TIM non siano stati smentiti dall'istante, si può, tuttavia, osservare come non risultino idonei a dimostrare che quest'ultimo avesse accettato l'applicazione del bonus e/o fosse stato informato in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche, comprese quelle economiche, dell'iniziativa.

Assenti, ad esempio, una registrazione telefonica, che si sarebbe rivelata utile ad accertare la piena consapevolezza dell'istante, o la prova d'invio di documentazione contrattuale/welcome letter.

In base a tanto, l'istante avrà diritto allo storno di quanto fatturato da TIM in relazione al contributo fedeltà sulle utenze 051XXXX461, 051XXX118 e 051XXX984 fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Viene, invece, respinta la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 9 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, in quanto i costi indebitamente fatturati dall'operatore riguardano un bonus legato alla scontistica e non rappresentano, dunque, né un servizio di comunicazione elettronica né un profilo tariffario non richiesti.

Respinta, infine, la richiesta legata a disagi patiti e spese sostenute in quanto attinenti alla materia del risarcimento del danno, che è di esclusiva competenza del Giudice Ordinario.

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 di quanto fatturato in relazione al contributo fedeltà sulle utenze 051XXXX461, 051XXX118 e 051XXX984 fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

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, 19/06/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi