

DELIBERA N. 45
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX Ugo / TIM SpA
(GU14/30478/2018)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/03/2019;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX Ugo del 13/10/2018 acquisita con protocollo N. 0156849 del

13/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'errato addebito di importi non dovuti all'interno della fattura n° 7X02012039 del 15/05/18, per un totale di euro 448,85.

Precisa in particolare che in data 28.09.2017 sottoscriveva offerta TIM PROFESSIONAL EUROPA VERA al costo di Euro 15,00 per n. 3 sim aventi numerazione: 1) xxxxxxxx236, 2) xxxxxxxx792, 3) xxxxxx9587 tutte alle medesime condizioni contrattuali. In data 18.02.2018 inviava richiesta di variazione commerciale per le numerazioni xxxxxxxx5792 e xxxxxx9587, in quanto non facenti più parte della mia attività professionale, previo accordo con operatore Telecom.

Tuttavia, in data 15.05.2018 veniva emessa la fattura n. 7X02012039 di Euro 448,85 del tutto ingiustificata e illegittima. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) storno delle somme non dovute con emissione nota di credito;
- 2) indennizzo pratica commerciale scorretta;
- 3) liquidazione spese legali, in quanto l'istante agisce come avvocato di se stesso.

Allega alla propria istanza:

- Fattura n° 7X02012039 del 15/05/18, per un totale di euro 448,85;
- Profilo commerciale;
- Richiesta variazione commerciale e migrazione a consumer.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Deduce più precisamente che le linee in consistenza al contratto guscio n. xxxxxxxx9650 sono migrate/cesstate rispettivamente: la linea xxxxxxxx5792 in data 28/02/2018, la linea xxxxxxxx9236 in data 09/04/2018 e la linea xxxxxxxx9587 in data 26/04/2018, pertanto gli addebiti riportati in fattura sono corretti in quanto calcolati fino alle date suddette.

Relativamente al corrispettivo per recesso servizi opzionali conferma la correttezza dell'addebito così come espressamente indicato nel profilo commerciale attivato sulle linee in

parola. Allega alla propria memoria:

- Fattura n° 7X02012039;
- Profilo commerciale “PROMO NNP VIP TIM EUROPA VERA – ricaricabile”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l’istante contesta l’errato addebito di importi non dovuti all’interno della fattura n° 7X02012039 del 15/03/18, per un totale di euro 448,85.

In merito al procedimento in parola preme innanzitutto evidenziare che la questione della correttezza delle somme riferite in particolare alle voci contenute nella fattura in parola quali “contributo Tim Professional Europa Vera”, “Contributo 10 Euro Giga” e “Ricariche” è già stata trattata e definita nel procedimento GU14 n° 21709/2018 Ugo XXX/Telecom, pertanto si riportano in questo provvedimento le medesime considerazioni.

Dalla documentazione in atti risulta fatto incontestato che l’istante in data 28/09/2017 ha sottoscritto un contratto con l’operatore convenuto per n° 3 utenze mobili aderendo al profilo tariffario “Promo vip 20 Tim Europa vera”.

Secondo l’operatore l’istante avrebbe dovuto corrispondere il costo mensile di euro 20,00 per SIM, così come previsto dal profilo prodotto. Di converso l’istante sostiene che in sede di stipula del contratto gli era stato comunicato invece che il costo mensile sarebbe stato di euro 15,00 per SIM. A comprova di ciò allega il flyer pubblicitario ed il testo della e-mail trasmessa da Telecom in data 28/09/2017.

Preme innanzitutto osservare che la versione del profilo prodotta da Telecom si riferisce ad un periodo successivo a quello della sottoscrizione del contratto vale a dire al 02/10/2017.

Inoltre, analizzando il testo della suddetta comunicazione appare piuttosto plausibile quanto riferito sul punto dall’istante, atteso che all’interno della medesima e-mail risultano allegati due documenti: l’uno riferito al modulo di adesione all’offerta e l’altro denominato “PROMO bonus 15” che molto probabilità corrisponde al flyer pubblicitario riservato ai clienti provenienti dall’operatore WinTre allegato all’istanza. La tesi sostenuta appare ancor più accreditata atteso che in effetti dal contratto risulta che le tre SIM provenivano dal predetto operatore.

Pertanto è verosimile ritenere che il contratto concluso dall’istante prevedesse un costo mensile per SIM di euro 15,00.

Quanto all’asserito illegittimo addebito del Contributo 10 Euro GIGA di euro 65,19 contenuto nella fattura contestata si ritiene che, in effetti, lo stesso non possa essere ritenuto corretto in quanto non previsto dal profilo in parola né è rinvenibile nella proposta di contratto sottoscritta

dall'istante.

Relativamente all'asserita indebita fatturazione riferita al contributo Tim Professional Europa Vera si esprimono le seguenti considerazioni. L'istante asserisce che tale addebito è errato, oltre che nell'importo, anche perché alla data di emissione della fattura era in possesso di una sola SIM, mentre nella fattura sono conteggiate 3 SIM.

Riferisce che per le altre due SIM aveva effettuato richiesta di variazione commerciale migrazione a consumer con cessione delle stesse ad altri soggetti, come da comunicazione trasmessa a Telecom in data 18/02/2018.

Innanzitutto preme sottolineare che la fattura in contestazione è stata emessa in data 15/05/2018 e fa riferimento al periodo di fatturazione 01/03/2018 – 26/04/2018. Inoltre, esaminando le condizioni generali di contratto multi business ed in particolare l'art. 11.2 si evince che la cessazione delle utenze avviene entro 30 gg. dalla richiesta dell'utente.

Pertanto, poiché la richiesta di variazione commerciale comporta gli stessi effetti della richiesta di cessazione, nel caso di specie l'operatore avrebbe dovuto provvedere al declassamento richiesto entro il 18/03/2018.

Ne consegue, quindi, che con riferimento al periodo di fatturazione suddetto, solo fino al 18/03/2018 sarebbero dovute essere conteggiate tutte e tre le SIM in quanto ancora in capo all'istante, mentre per il restante periodo 19/03/2019 - 26/04/2018 la sim da conteggiare era solo una.

Pertanto la somma corretta da addebitare a titolo di contributo Tim Professional Europa Vera sarebbe dovuto essere pari ad euro 46,00.

Quanto all'asserito illegittimo addebito del costo di euro 29,51 riferito a "Ricariche", si ritiene che lo stesso sia corretto in quanto nella proposta di contratto sottoscritta dall'istante in data 28/09/2017 si evince chiaramente che trattasi di offerta ricaricabile business nella quale sono appunto previste anche le ricariche automatiche il costo è addebitabile in fattura così come autorizzato dall'istante con l'apposizione della propria firma nel relativo riquadro denominato "Offerta ricaricabile".

Pertanto, sotto il profilo della carenza informativa, si osserva che l'istante, nel sottoscrivere il contratto di abbonamento "Tim Impresa Semplice" in atti, ha dichiarato di "ben conoscere ed accettare" le Condizioni Generali di Contratto allegate al modulo sottoscritto, salvo lamentare, in fase esecutiva, di non essere stato adeguatamente edotto in ordine agli effettivi costi del contratto. In proposito si ritiene che al dovere d'informare di una parte corrisponde l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare.

In altri termini, se a carico dell'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente

tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione.

Nel caso di specie, l'istante ha dichiarato di conoscere esattamente le Condizioni Contrattuali e commerciali relative all'offerta sottoscritta, pertanto si ritiene che l'operatore abbia assolto il proprio obbligo informativo, tenuto anche conto del fatto che, trattandosi di un contratto standardizzato, le informazioni di cui si discute potevano essere agevolmente acquisite dall'istante mediante la consultazione del profilo commerciale relativo all'Offerta cui ha aderito.

Con riferimento, invece, all'asserito illegittimo addebito del costo relativo al corrispettivo per recesso servizi opzionali di euro 250,00, si esprimono le seguenti considerazioni. Va sottolineato che l'ammontare di tale costo non è corretto in quanto come previsto dalle condizioni generali di contratto all'art. 13.6, il costo per SIM in caso di recesso prima della scadenza di 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto deve essere pari ad euro 83,33.

Ricapitolando quindi la domanda relativa allo storno integrale della fattura n° 7X02012039 del 15/05/18 di euro 448,85 può essere accolta solo parzialmente nei termini che seguono: Telecom dovrà stornare e non più esigere la somma di euro 34,41 riferita al contributo 10 Euro Giga, la somma di euro 83,34 quale eccedenza dell'importo addebitato a titolo di corrispettivo per recesso servizi opzionali atteso che l'importo corretto sarebbe dovuto essere 166,66 e la somma di euro 5,63 quale eccedenza dell'importo addebitato a titolo di Contributo Tim professional Europa Vera (periodo 01/03/2018-18/03/2018 euro 0,5 * 18 gg. * n° 3 SIM = Euro 27,00; periodo 19/03/2018 – 26/04/2018 euro 0,5 * 38 gg. * n° 1 SIM = Euro 19,00), per un totale di euro 123,80 (centoventitreottanta/80).

La richiesta di cui al punto ii. non può, viceversa, essere accolta in quanto in relazione al caso di specie il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori non contempla alcuna ipotesi di indennizzo, tantomeno si ritiene che possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da Ugo XXX, nei confronti

dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di **euro 50,00 (cinquanta/00)** per le spese di procedura ed a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo l'importo complessivo di **euro 123,80 (centoventitreottanta/80)** riferito alla fattura n° 7X02012039 del 15/05/18 di euro 448,85 per le ragioni sopra evidenziate;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila 28 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE

Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.