

DELIBERA N. 49

**TRIPODI XXX XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/355170/2020)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di TRIPODI XXX XXX del 18/11/2020 acquisita con protocollo n. 0483671 del 18/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“Nel corso del primo trimestre dell'anno 2019 ho attivato una seconda utenza telefonica fissa con annessa connettività FTTH, in modo da poter ottenere un servizio più performante pur mantenendo attiva la vecchia numerazione su una seconda linea solo voce. A causa di un problema amministrativo riconducibile all'operatore, stante la disattivazione tecnica della vecchia connettività abbinata alla numerazione 0965370XXX, sono stato costretto a pagare, per un periodo di circa un anno, fatture contenenti i costi della connettività cessata e, ancora oggi, i costi dell'apparato router non più in mio possesso. Ulteriore patimento anche la mancata applicazione del pricing sottoscritto per la numerazione 0965613XXX che mi ha generato l'addebito di costi mensili eccedenti quantificati in circa 70€ oltre il costo previsto.”*. Tanto argomentato, ha domandato: *“Storno importi contestati, adeguamento offerta e riconoscimento indennizzo”*.

2. La posizione dell'operatore

La resistente assume che: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utente tramite nota del 19/11/2018 (All. 1), richiede ERRONEAMENTE (come meglio appresso specificato) la trasformazione della linea nr 0965613XXX da TUTTO FIBRA a RTG con “LINEA VALORE+ ed OPZIONE TUTTOMOBILP”*. A seguito detta richiesta, in data 26/11/2018 viene emesso per l'utenza 0965613XXX Ordine di lavoro di Conversione Inversa del servizio TUTTOFIBRA FTTH. Tramite pec del 15/01/2019 (All. 2), l'utente chiarisce che l'utenza di cui chiede la trasformazione è la 0965370XXX. Pertanto, si provvede ad annullare l'Ordine di lavoro emesso sull'utenza 0965613XXX, e si avvia l'iter di Conversione inversa, sull'utenza corretta 0965370XXX, con Ordine di Lavoro emesso in data 01/02/2019 - OL di Conversione Inversa “Linea Valore+ - COLL. PRINC. SX AFFARI”; che risulta effettuata tecnicamente in data 12/02/2019, ma acquisita dal sistema di fatturazione in data 17/10/2019. Ciò ha determinato un errato addebito; che è stato sanato a seguito emissione della Fattura n.: XU00001XXX del 05/12/2019 di euro -410,31 (All. 3), con il rimborso dei canoni non dovuti”.

Rappresenta di aver fornito all'istante i chiarimenti sulla vicenda, sia telefonicamente sia tramite lettera dopo la segnalazione pervenuta tramite PEC del 22 gennaio 2020, ma nonostante ciò, l'utente ha reiterato il reclamo a mezzo PEC datata 22 luglio 2020. Evidenzia che sono stati rimborsati per differenza, tramite emissione di note di credito parziali, i canoni addebitati per linea fibra fino alla fattura del 6°/2019, in quanto l'istante aveva fatto richiesta di conversione della linea in RTG che è stata eseguita il 12 febbraio 2019, ma fatturata per un problema amministrativo a partire dal 17 ottobre 2019. Precisa che a chiusura del reclamo l'utente è stato informato sia telefonicamente, che tramite lettera del 23 settembre 2020.

Rappresenta che il 19 marzo 2020 l'istante ha inviato un reclamo con cui ha lamentato, per l'utenza 0965370XXX cui è associata l'offerta Linea Valore la mancata attivazione dell'opzione "Tuttimobili zero", e pertanto gli sono state addebitate le chiamate verso i cellulari. Precisa che, in seguito al riconoscimento della fondatezza delle doglianze dell'utente, il 25 marzo 2020 è stato emesso ordine per attivare l'opzione "Tuttimobili" con decorrenza dal 30 marzo 2020 e sono stati stornati gli addebiti per il traffico mobile di ott-nov-dic 2019 e gennaio 2020. Sottolinea che l'utente è stato informato dell'esito positivo del reclamo tramite lettera del 25 marzo 2020 e ha chiesto il riutilizzo degli importi a saldo delle fatture scoperte.

Precisa inoltre che sempre per l'utenza 0965370XXX, l'utente ha aderito all'offerta "Iniziativa Fedeltà BIS", che gli ha consentito, già dalla fattura del 1°/2021, di risparmiare 5,00 euro al mese + iva e che continuano ad essere fatturati i costi del Router fornito in vendita, che risulta di proprietà dell'utente.

Rappresenta che l'utenza n. 0965613XXX risulta attivata in data 08 novembre 2018 col profilo commerciale "TUTTOFIBRA FTTH" e rileva che, al netto degli Sconti e Promozioni, viene applicato un canone mensile di 25,00 euro + IVA, oltre al costo del Router 5,00 euro mese + IVA (fornito in vendita), come si evince dalla prima fattura a regime, conto 1°/2019 allegata.

Conclude evidenziando che non si riscontrano inadempimenti contrattuali a suo carico, avendo la stessa già effettuato la sistemazione contabile e commerciale ed avendo data corretta informazione all'utente e che quest'ultimo risulta debitore per un totale di euro 799,47. La società esclude dunque ogni responsabilità, e chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie eccependo che il debito a carico dell'istante è stato erroneamente indicato in € 799,47, mentre in realtà secondo i calcoli eseguiti in base ai pagamenti effettuati e agli sconti applicati ammonta ad € 620,57, in base a quanto si evince anche dall'elenco fatture e dalle ricevute di pagamento allegate. Ha inoltre sottolineato che gli importi fatturati per l'utenza 0965613XXX sono difformi dal pricing sottoscritto e allegato alla proposta di contratto, in particolare la differenza di prezzo per l'anno 2019 ammonta ad € 86,93 mentre per il 2020 ad € 283,38, in quanto l'offerta prevedeva un canone mensile di € 30 + Iva al mese per i primi 12 mesi, inclusi i costi del modem e i costi di adesione, mentre per i mesi successivi era previsto un canone mensile di € 35,00+ Iva. Ha lamentato inoltre l'addebito illegittimo dei costi per il servizio "Safe Web" mai richiesto e un aumento dei canoni mensili di € 20 a partire dal 4 bimestre 2019, nonché una sospensione dei servizi per morosità avvenuta l'8 settembre 2020, riattivati il 16 settembre dopo la richiesta di un provvedimento temporaneo presso questo Ufficio. Ha concluso infine evidenziando che gli importi oggetto di storno tramite note di credito e decurtazioni in fattura non sono mai pervenuti all'istante, né tramite sconti in fatture o bonifici su conto corrente.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente.

In primo luogo ha lamentato di aver dovuto pagare per oltre un anno i costi del servizio Fibra, nonostante avesse chiesto la conversione della linea in RTG. In realtà, secondo quanto si evince dalla documentazione in atti, il 19 novembre 2018 a causa di un errore era stata chiesta la conversione della linea per quanto riguarda l'utenza n. 0965613XXX e successivamente il 15 gennaio 2019 è stata chiesta la conversione per l'utenza n. 0965370XXX eseguita il 15 febbraio, ma a causa di un problema amministrativo l'istante ha continuato a pagare i canoni del servizio Fibra fino ad ottobre 2019, ovvero fino alla fattura n. 6 del 2019. L'operatore ha rappresentato a tale proposito che i canoni non dovuti (da febbraio a settembre 2019 ovvero dalla fattura n. 3 alla 6 del 2019) sono stati rimborsati con la fattura del 5 dicembre 2019 che riporta un credito a favore dell'istante di € 410,31. Invero l'istante sostiene che tale importo non gli è mai pervenuto né sotto forma di rimborso, né di storno a compensazione di eventuali debiti a suo carico.

Dall'esame della documentazione in atti, e in particolare dalla consulenza di parte depositata dal ricorrente, che seppure tardiva, per costante orientamento dell'Autorità, può essere tenuta eventualmente in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio, si evince che l'istante non ha alcun debito nei confronti della società resistente, la quale non ha contestato la documentazione di parte e in particolare la suddetta consulenza implicitamente accettandone le conclusioni. Ciò in quanto per l'anno 2019 l'istante vanta un credito dell'importo di € 410,31, atteso che le fatture relative all'anno 2019 di entrambe le utenze sono state tutte saldate, come si evince anche dalle ricevute di pagamento allegate, né risultano dalle fatture debiti pregressi a suo carico da compensare. Per l'anno 2020 invece l'istante ha un debito di € 597,34 per quanto riguarda l'utenza n. 0965613XXX e di € 687,25 per quanto riguarda l'utenza n. 0965370XXX per un totale di € 1.284,59, cui devono essere sottratti in compensazione il credito vantato per l'anno 2019 di € 410,31, nonché le somme accreditate con le note di credito n.6920200924002XXX del 09/09/2020 di € 37,95, n. 6920200924002XXX del 09/09/2020 € 65,03, n.6920200924002XXX del 09/09/2020 di € 37,95, n.6920200924002XXX del 09/09/2020 di € 17,95, n. 6920200324004XXX del 25/03/2020 di € 42,71, n. 6920200307000XXX del 25/03/2020. Per cui il debito residuo ammonta ad € 620,59, ma poiché nelle more della definizione della controversia il ricorrente ha eseguito un bonifico di pari importo, egli ha saldato il debito residuo. Per il che l'operatore dovrà regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante, il quale dunque ha diritto allo storno di tutta la posizione debitoria esistente sino alla presentazione dell'istanza di definizione e al ritiro dell'eventuale pratica di recupero credito.

L'istante lamenta altresì la mancata applicazione per l'utenza n. 0965613XXX del pricing sottoscritto e allegato alla proposta di contratto, ma egli non ha fornito prova di ciò, in quanto non ha allegato il contratto ma un prospetto con i costi relativi all'offerta cui ha aderito, che non riporta alcun riferimento o collegamento con la sua utenza telefonica, né una data. In ogni caso dall'esame delle fatture allegate, si rileva che i costi addebitati per i canoni mensili contestati dal ricorrente risultano conformi a quelli indicati

nel prospetto prodotto, in quanto sono stati applicati degli sconti che hanno abbattuto i costi dei canoni. Occorre inoltre rilevare che l'istante ha presentato reclamo solo nel 2020, ovvero dopo quasi due anni dalla sottoscrizione del contratto, né ha chiesto il recesso a fronte delle riscontrate difformità contrattuali, mostrando disinteresse per il disservizio subito. Perciò la richiesta di storno degli importi non dovuti deve essere rigettata, né ha diritto ad alcun indennizzo per applicazione di un profilo tariffario diverso da quello pattuito.

Deve invece essere accolta la richiesta di restituzione o di storno degli importi addebitati per le rate del Router, laddove questo sia stato restituito, come sostenuto dal ricorrente il quale non ne ha fornito la prova. A tale proposito occorre richiamare la delibera n. 348/18/CONS, art. 5, che ha previsto la possibilità per l'utente di restituire il terminale in vendita, recedendo dal contratto senza alcun altro onere. Pertanto laddove l'istante abbia restituito l'apparecchio ha diritto allo storno, ovvero al rimborso degli addebiti a titolo di rate residue del terminale, altrimenti l'operatore dovrà indicare le modalità e i termini per la sua restituzione.

L'istante ha altresì lamentato l'attivazione del servizio "Safeweb" mai richiesto e la sospensione dei servizi per morosità, avvenuta l'8 settembre 2020 e poi riattivati il 16 settembre, dopo aver promosso dinanzi a questo Ufficio una procedura cautelare. Invero tali doglianze sono state rappresentate solo in occasione della presentazione delle note di replica e non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione, né sono state indicate nella piattaforma nella sezione riservata ai disservizi o nel formulario, sicché non possono essere prese in considerazione in questa sede.

Si rigetta inoltre la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo a mezzo PEC del 22 luglio 2020, atteso che è stato riscontrato dall'operatore con la missiva del 23 settembre 2020, la cui ricezione non è stata contestata dall'istante. Non può essere accolta neanche la richiesta di adeguamento dell'offerta cui l'istante ha aderito, trattandosi di un aspetto commerciale che esula dalle competenze di questo organismo.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante Sig. TRIPODI XXX stornando tutta la posizione debitoria esistente sino alla presente istanza di definizione, nonché a rimborsare o a stornare le

somme addebitate a titolo di rate del modem, laddove questo sia già stato restituito, altrimenti l'operatore dovrà indicare le modalità e i termini per la sua restituzione.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT