



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



Comitato Regionale
per le Comunicazioni

DELIBERA N. 14/DEF.

XXX CRASTOLLA / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/588624/2023)

Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti;

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 tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;



VISTO l'art. 3, comma 2 lett.d), del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n. 10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di XXX CRASTOLLA del 21/02/2023 acquisita con protocollo n. 0048213 del 21/02/2023;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“Dopo la conciliazione in data 03/10/2022, con la quale si accordava la decurtazione della fattura di settembre ma che così non è stato, perché risulta ancora un importo da pagare e pur volendo non me lo fa saldare perché al momento del pagamento mi fa pagare l'intera fattura. Ma il problema non sono le €3, ma il fatto che da settembre non ho fatture pagate perché nonostante la domiciliazione dal 23/09/2022, ho sempre e solo ricevuto email da Tim la quale prima dice che le fatture sono in fase di controllo, e successivamente sempre via email manda la richiesta di pagamento ma senza allegare alcuna fattura per poter controllare IO se le fatture siano corrette. Inoltre sia in App My Tim che nel sito, l'ultima fattura risale a quella di settembre non ancora completamente corretta.”*. E ha chiesto *“A fronte dell'udienza di oggi 21/02/2023 senza arrivare a nessun accordo, e ritenendo che la problematica sopravvenuta non è assolutamente dipesa da me, in quanto le fatture dovevano essere addebitate su conto corrente con annessa Domiciliazione, e non per mia colpa queste fatture hanno avuto un altro iter da me non accordato, ma avvenuto da Tim in totale autonomia, portandomi ad avere un debito da me non voluto e non creato. Per questo chiedo che le fatture di ottobre, novembre, dicembre, gennaio, vengano stornate totalmente. Ribadendo che questo problema non è dipeso dal sottoscritto, ma dal mal funzionamento della gestione di Tim che dell'app di Tim. Confermando tutto ciò che già ho lamentato sia documentalmente che per iscritto”*.

2. La posizione dell'operatore

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

L'operatore argomenta che: *“a seguito di verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, per quanto riguarda la fattura di Settembre 2022 la stessa risulta regolarmente stornata come da accordo di conciliazione, risultano scoperte le fatture da ottobre 2022 a febbraio 2023 per un totale complessivo di € 204,86 euro. In merito alla*



domiciliazione bancaria la richiesta risulta caricata il 20/09/2022 ma è andata a buon fine solo con il conto emesso a marzo 2023 con scadenza aprile.”

Rappresenta che il ritardo nella domiciliazione delle bollette non è imputabile alla società resistente in quanto l'autorizzazione viene rilasciata dall'istituto di credito e che, in ogni caso, le fatture non domiciliate risultano correttamente inviate all'indirizzo di ubicazione dell'impianto telefonico con allegato il bollettino da pagare, per cui l'istante avrebbe potuto tranquillamente provvedere al saldo. Sottolinea inoltre che le fatture scoperte risultano essere corrette.

Evidenzia che dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti in merito al disservizio de quo, né di alcun reclamo telefonico. Infatti, sostiene la resistente, a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica; tutto ciò non l'ha riscontrato Richiama altresì l'orientamento giurisprudenziale, secondo cui sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio che nel caso di specie non è stato assolto, mancando apposita documentazione a supporto di quanto affermato, né è stata presentata una richiesta di provvedimento cautelare a tale riguardo. Ad abundantiam, richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, nonché la Delibera n. 28/2020 di questo Co.re.com. conforme al suddetto orientamento. Osserva inoltre che la mancanza di reclami, esclude il riconoscimento di indennizzi ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons.

Per tali motivi ha concluso, domandando 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 nota con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha precisato che, lo storno della fattura di settembre 2022 concordato a conclusione dell'istanza di conciliazione UG 542208 del 29/07/22 con accordo transattivo del 8/09/2022, è avvenuto con ritardo oltre i 120 giorni previsti. L'istante ha inoltre evidenziato che il ritardo nell'attivazione della domiciliazione bancaria è imputabile all'operatore, il quale, con sms del 24 settembre 2022, ha comunicato l'attivazione dell'addebito su conto corrente, senza poi eseguirlo sino ad aprile 2023. Infine ha sottolineato che, contrariamente a quanto affermato dalla società resistente, ha inviato due reclami a mezzo mail il 7 novembre 2022 e il 16 gennaio 2023 e ha effettuato numerosi reclami telefonici dei quali, a suo dire, dovrebbe darne contezza l'operatore. Quest'ultimo a sua volta ha controdedotto alle affermazioni dell'istante, sostenendo di aver fornito risposto ai reclami dell'utente con le missive del 28 dicembre e del 30 gennaio 2023.

Il 19 luglio 2023, si è svolta l'udienza di discussione fissata da questo Ufficio per acquisire elementi utili per la definizione della controversia. Nel corso dell'udienza di discussione, l'utente ha insistito nelle richieste formulate nei propri atti difensivi. Dall'altra parte, il rappresentante legale dell'operatore ha insistito nelle richieste per come formulate nella memoria difensiva.



3. Motivazione della decisione

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

L'istante ha lamentato la ritardata attivazione della domiciliazione bancaria, richiesta con missiva del 20 settembre 2022, da parte della società resistente, la quale ha motivato il ritardo nell'adempimento eccependo che l'autorizzazione viene rilasciata dall'istituto di credito dell'utente. Invero occorre rilevare a tale proposito che, a fronte della richiesta di attivazione dell'addebito su conto corrente delle fatture, l'operatore con sms del 24 settembre 2022 ne ha confermato l'attivazione, sebbene non abbia provveduto ad eseguire la domiciliazione sino ad aprile 2023. Di contro l'istante non ha formulato alcun reclamo scritto, né ha indicato i codici identificativi di eventuali reclami telefonici, in merito al lamentato disservizio, sino alla presentazione dell'istanza di conciliazione del 31 gennaio 2023, posto che i reclami allegati contestano il mancato caricamento delle fatture sull'App My Tim. Invero, la mancata allegazione di un valido reclamo assume rilievo, in quanto in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”* (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancata produzione del reclamo, inoltre, rende l'istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all'allegato “A” della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: *“ Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato all'operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...”*. L'utente nel caso di specie non ha dato prova di segnalazioni al gestore circa i problemi connessi alle modalità di pagamento e pertanto si ritiene che il suo contegno abbia concorso alla causazione del problema (Vedi Delibera Agcom n. 126/19/CIR).

In ogni caso non è configurabile alcuna responsabilità in capo alla società resistente in relazione al ritardato cambio di domiciliazione bancaria, in quanto si tratta di un sistema di pagamento alternativo e facoltativo che l'operatore offre agli utenti i quali sono liberi di scegliere il metodo di pagamento che preferiscono. Ai sensi dell'art. 22 delle C.G. A. *“al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia”*. La domiciliazione delle bollette costituisce una modalità di riscossione privilegiata dalle società del settore della telefonia, in quanto garantisce la sicura e immediata riscossione degli importi fatturati, senza ritardi, e comporta numerosi vantaggi per gli utenti, ma può non essere conveniente per i consumatori in quanto a fronte di aspetti positivi, quali la semplicità e agevole fruibilità del mezzo di pagamento, o la sicurezza del pagamento



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



anche in caso di mancata ricezione della fattura, essa può avere implicazioni negative, quali il prelievo automatico, anche in presenza di importi fatturati non corretti (ad es. per consumi extrasoglia o per l'attivazione non richiesta di servizi a pagamento), e la conseguente difficoltà di recuperare gli importi prelevati dal conto corrente (si veda a tale proposito il provvedimento 27143/2018 dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato). Pertanto la mancata ovvero, come nel caso de quo, ritardata attivazione della domiciliazione bancaria non pregiudica il diritto dell'utente di usufruire dei servizi erogati dall'operatore, previsti dall'offerta contrattuale cui ha aderito, in quanto egli ben potrebbe optare per una diversa modalità di pagamento (Cfr. Delibera Co.re.com. Calabria n. 67/22).

Difatti, nel caso di specie, l'operatore con le missive del 28 dicembre 2022 e del 30 gennaio 2023, prodotte agli atti, ha informato l'istante, in riscontro alla sua richiesta di caricamento delle fatture sull'App My Tim, dell'invio dei documenti contabili all'indirizzo di ubicazione dell'impianto telefonico con allegato il bollettino da pagare, nonché della sospensione della domiciliazione bancaria per controlli contabili al fine di verificare la correttezza degli importi fatturati e delle modalità di pagamento alternative all'addebito su c/c. Ciò nonostante, l'utente, che non ha contestato la mancata ricezione delle fatture inviategli, non ha provveduto ad effettuare i pagamenti insoluti che sono dovuti, atteso che egli ha fruito dei servizi correttamente erogati. In ogni caso, con specifico riferimento alla ricezione delle fatture, l'Autorità così come i Co.Re.Com. hanno più volte ribadito che l'eventuale mancata ricezione della fattura (rimasta poi insoluta) non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet (Cfr. ex plurimis Co.re.com. Lazio Delibera n. 157/2022).

Infine, per mero tuziorismo difensivo, occorre evidenziare che non è previsto alcun tipo di indennizzo per la ritardata attivazione della domiciliazione bancaria e di conseguenza per il ritardato addebito delle bollette sul c/c dell'utente, in quanto tale fattispecie non è prevista dal Regolamento indennizzi, il quale non contempla aperture rispetto a fattispecie del genere, neppure in via analogica, in quanto non può configurarsi l'ipotesi della mancata o ritardata attivazione di un servizio accessorio di cui all'art. 4 comma 1 dell'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS, atteso che l'attivazione della domiciliazione bancaria non può rientrare in alcun modo tra i servizi accessori così come definiti dall'Agcom all'art. 1 lett. m) del Regolamento indennizzi quali "i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione"(Vedi a tale proposito Delibere n. 37/20 e n. 48/20 Co.re.com. Abruzzo).

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;



RITENUTA l'urgenza di adottare la presente Deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art. 3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Crastolla XXX, nei confronti della società Tim – (Kena Mobile).
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.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 31 luglio 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente
da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
SerialNumber =
TINIT-SCRFLV67A03C352X