



DELIBERA N. 10 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/536762/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 27 maggio 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza prot. n. 0210160 del 6 luglio 2022 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom Sicilia, per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

CONSIDERATO che il 5 ottobre 2022, il Corecom Sicilia inoltrava la suddetta istanza al Corecom Marche per competenza territoriale;

VISTA la nota del 10 ottobre 2022, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 27 ottobre 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 27 ottobre 2022;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta pagamenti non dovuti per contratti già cessati.

In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) Il 22 gennaio 2021, la società istante con sede legale in XXX, ha inviato all'operatore, PEC all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it chiedendo il rimborso dei pagamenti non dovuti per la linea con pacchetto ICT Ge.Co canone 146XXXX, in quanto già cessata;
- b) TIM non ha mai risposto con PEC, al reclamo suddetto né ha dato per PEC indicazioni sulla corretta procedura da seguire per la richiesta della cessazione del servizio;
- c) la PEC del 22 gennaio 2021 era da intendersi quale richiesta di cessazione;
- d) alla data di instaurazione della procedura di definizione, la società istante sta continuando a pagare un servizio non più attivo oltre che costoso;

All'udienza di discussione del 27 ottobre 2022, l'istante ha inoltre dichiarato quanto segue:

- a) di aver pagato fatture per il servizio cessato pari alla somma di euro 2.700,00 (duemilasettecento/00);
- b) la PEC inviata il 22 gennaio 2021 all'operatore, è stata inoltrata da indirizzo ufficiale della ditta e non da una PEC personale, per tale motivo non necessita di documentazione aggiuntiva;
- c) di aver avuto contezza della mail di risposta inviata dall'operatore il 12 febbraio 2021, solo in fase di conciliazione, mediante il deposito della lettera da parte dell'operatore il 30 giugno 2022.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto quanto segue:

- 1) rimborso dei canoni pagati e non dovuti.

2. La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) la linea con pacchetto ICT Ge.Co - Canone 146XXXX è stata attiva fino al 27 maggio 2022, allorquando è cessata per richiesta dell'istante;
- b) Ge.Co è un sistema completo ed affidabile per la gestione della sicurezza aziendale, la protezione della rete, il controllo dell'accesso e la creazione di collegamenti protetti via internet. Tale sistema è posto sull'unico punto di accesso ad internet e filtra all'ingresso i tentativi di intrusione ad opera di hacker o utenti non autorizzati, nonché gli attacchi da virus, bots e malware;
- c) la linea 09341355XXXX, oggetto di contestazione, fino al mese di febbraio 2022 ha fatturato come da tabella riportata in memoria per un totale complessivo di euro 3.423,06 (tremilaquattrocentoventitré/06), con fatture emesse dal 13 agosto 2020 fino al 10 febbraio 2022;
- d) la prima richiesta di cessazione non risulta corredata dei documenti per la gestione della cessazione stessa;
- e) la disdetta inviata da parte istante il 22 gennaio 2021 non era stata corredata del documento di identità del legale rappresentante oltre a non essere stata inviata all'indirizzo PEC corretto;
- f) alla società istante sono state inviate due lettere, la prima in data 12 febbraio 2021 ed una seconda il 16 marzo 2021 in cui TIM ha specificato che le richieste relative a cessazioni di linee o servizi devono essere inoltrate in forma scritta con allegata la copia del documento di identità del titolare / legale rappresentante dell'azienda indicando, altresì, l'indirizzo PEC ove far pervenire la documentazione mancante telecomitalia@pec.telecomitalia.it;
- g) nel ticket aperto dal commerciale Telecom in nome e per conto dell'istante, ticket numero TLXXXX – 268XXXX, il 25 maggio 2022, non è stata allegata la richiesta di cessazione ma sempre l'email di reclamo del 22 gennaio 2021 a cui l'operatore ha risposto in data 12 febbraio 2021;
- h) in ottica conciliativa e senza riconoscimento di responsabilità, TIM, dando atto che la linea oggetto di istanza è cessata a far data dal 27 maggio 2022, ha proposto lo storno integrale dell'insoluto ad oggi pendente, con regolarizzazione della posizione amministrativo / contabile fino alla fine ciclo di fatturazione e ritiro della pratica della società di recupero crediti.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante possano essere parzialmente accolte, nei termini e per le motivazioni che seguono.

Per prima cosa, va precisato che la contestazione non ha ad oggetto i dati di traffico e la fatturazione, ma la mancata lavorazione della disdetta, cosicché le richieste di storno e rimborso sono solamente una conseguenza indiretta della problematica principale denunciata.

Per questi motivi, nel caso di specie, non rileva il limite dei 45 giorni per la contestazione delle fatture, non essendo questo, come già detto, l'oggetto della contestazione, né il disposto dell'articolo 123 del Codice della Privacy.

Tanto premesso, l'istante ha versato agli atti copia della richiesta di cessazione e di rimborso dei canoni non dovuti, relativa alla linea 09341355XXXX per il canone 146XXXX con pacchetto ICT Ge.Co trasmessa con PEC del 22 gennaio 2021 al seguente indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it . Pertanto, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del c.d. decreto Bersani, il quale stabilisce che per il recesso dal contratto, non può essere previsto un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni e, conformemente all'analoga previsione contrattuale delle condizioni generali di contratto, pubblicate nel sito dell'operatore, ove è previsto che il recesso è efficace entro 30 giorni dalla ricezione della PEC, la linea avrebbe dovuto essere cessata il 21 febbraio 2021. Il gestore non nega di aver ricevuto la disdetta, anzi, indirettamente ne conferma la ricezione, sostenendo che la mancata lavorazione della stessa è dipesa dalla non allegazione del documento d'identità, asserendo che di tale carenza, controparte è stata informata mediante due comunicazioni: quella del 12 febbraio 2021 e quella del 16 marzo 2021. Dette comunicazioni sono state inviate per posta ordinaria al seguente indirizzo di fatturazione: XXX . A questo riguardo, l'istante dichiara di non averle mai ricevute e di averle per la prima volta visionate, in fase di conciliazione.

Dalla documentazione depositata in atti si rileva che la società TIM non ha negato di aver ricevuto la disdetta del cliente, anzi ne ha confermato la ricezione, ma al tempo stesso ha sostenuto di non averla potuta gestire poiché mancante del documento d'identità in corso di validità del titolare/legale rappresentante dell'Azienda, ovvero del documento necessario a validare la figura del firmatario richiedente. Inoltre ha dichiarato di aver informato il cliente di tale mancanza e di aver richiesto l'integrazione documentale dovuta. L'utente, invece, dichiara di non aver mai ricevuto la richiesta di documentazione integrale se non in fase di conciliazione e sostiene che, la disdetta è stata inviata mediante PEC della ditta e non da una PEC personale e che, per tale motivo, l'operatore doveva lavorare la cessazione senza necessità di documentazione aggiuntiva.

Orbene, nel caso di specie, per quanto sopra argomentato e documentato, se è pur vero che TIM non ha provato la ricezione da parte dell'utente delle comunicazioni di integrazione documentale è altrettanto vero che, le Condizioni Generali di Contratto prevedono espressamente che l'utente, nel caso di comunicazione di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, debba allegare alla stessa, copia di un proprio documento di identità. Infine TIM in memoria, dichiara che la linea oggetto di contestazione è stata cessata per richiesta dell'istante il 27 maggio 2022 a seguito del ticket aperto numero TLXXXX – 268XXXX del 25 maggio 2022

In atti non è dimostrato che l'utente sia stato adeguatamente informato che, al recesso, doveva essere allegato il documento d'identità perché non è provata che l'integrazione documentale inviata per ben due volte sia andata a buon fine e non è neanche provato che l'istante abbia regolarmente fruito dei servizi erogati dall'operatore nel periodo seguente alla comunicazione del recesso.

Pertanto, in assenza della prova, circa il ricevimento della richiesta di integrazione della documentazione, e considerata anche l'assenza di prova di elementi attestanti la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdetto dall'istante, sussiste una responsabilità della società TIM XXX, in ordine alla fatturazione indebita che legittima il diritto dell'istante al rimborso delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile (Delibera AGCOM numero 8/18/CIR, Delibera Corecom Umbria numero 59/2020 e Delibera Corecom Toscana numero 99/2022). Peraltro nel caso in esame si deve rilevare che l'utente avrebbe potuto, usando l'ordinaria diligenza, evitare il protrarsi della fatturazione. L'articolo 1227 del codice civile, difatti, statuisce che "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede ex articolo 1175 del codice civile, con il limite dell'attività che non siano gravose oltre misura. In relazione, poi, al grado di colpa a cui si applica la negligenza del creditore, deve essere rilevato che, le Sezioni Unite della Cassazione, affermano come un comportamento omissivo, caratterizzato dalla colpa generica, sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. In altre parole, se l'utente ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. Considerato che, nel caso di specie, la società istante non si è attivata positivamente nei confronti dell'operatore per comprendere il motivo per cui la fatturazione è perdurata nel tempo, né mediante contestazioni scritte né mediante contestazioni telefoniche e ha atteso oltre un anno per attivare la procedura conciliativa, questa Autorità ritiene giusto ed equo, riconoscere la restituzione parziale delle somme pagate dalla società istante nella misura di euro 1.400,00 (millequattrocento/00), oltre agli interessi moratori, riconoscendo anche lo storno integrale degli eventuali insoluti ad oggi esistenti, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile fino a fine ciclo di fatturazione mediante ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione costi.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX/ TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0210160 del 6 luglio 2022e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- rimborsare tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.400,00 (millequattrocento/00), oltre agli interessi moratori decorrenti dalla data di instaurazione della presente definizione, quale riconoscimento di somme non dovute;
- stornare l'eventuale restante posizione debitoria della Società istante con conseguente ripulitura amministrativa – contabile della sua posizione mediante ritiro dell'eventuale pratica di recupero dei crediti in esenzione spese

2. Il presente 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.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)