

DELIBERA N. 126/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile)
(GU14/661033/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 luglio 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 06/02/2024 acquisita con protocollo n. 0035843 del 06/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0583 54xxxx contesta all’operatore Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito Tim l’emissione di indebita fatturazione, successiva al recesso contrattuale avvenuto in data “24/04/2023” nonché l’illegittimo addebito delle rate residue del Modem, restituito al gestore telefonico.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- di avere aderito, in relazione all’utenza fissa n. 0583 54xxxx, all’offerta denominata “TIM WiFi Power Smart Mega Modem TIM HUB+”, che includeva la fornitura di un Modem con pagamento rateale;
- di avere “inviato [a Tim] per PEC la cessazione della linea internet in data 24/04/2023”;
- di avere restituito al gestore telefonico, in data 26 maggio 2023, “il relativo modem”, compreso nell’offerta contrattuale;
- di avere riscontrato che “la linea [telefonica de qua] è stata cessata regolarmente [da Tim] a fine Maggio [2023]”;
- di avere però verificato, “la prosecuzione degli addebiti da parte di TIM, in assenza di servizi effettivamente erogati (...) nonostante l’avvenuta cessazione del rapporto contrattuale”;

- di avere, infine, *“continu[ato] a ricevere [la richiesta di] (...) pagamento delle rate [del modem pari a] 5,52€ [ciascuna] nonostante [l’apparato] sia stato regolarmente consegnato [a Tim] tramite [corriere] xxx in data 29/05/2023, come evidenziato nel TRACKING LU23010xxxx”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“l’interruzione di ogni addebito”*;
- ii) *“la restituzione delle rate [del modem] addebitate”*;
- iii) un *“risarcimento per il tempo perso (...) [per le] telefonate [effettuate e l’invio di] email [al gestore telefonico]”*;
- iv) un indennizzo *“per l’apertura (...) [della] controversia tramite il CO.RE.COM.”*.

In data 6 febbraio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

1. La posizione dell’operatore.

L’operatore Tim ha fatto pervenire, in data 25 marzo 2024, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva nella quale ha preliminarmente eccepito l’*“infondatezza delle richieste pecuniarie [dell’istante] perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria”* precisando, inoltre, che l’oggetto della controversia riguarda l’*“utenza fissa, n. 058354xxxx – Cessata in data 24/05/2023”*.

Al riguardo il gestore ha specificato che l’utente, *“formula, di fatto, una domanda di risarcimento danni là dove richiede un risarcimento per il tempo perso fra telefonate email e anche per l’apertura di questa controversia”* laddove *“l’art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all’Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia (...) prevedendo al co. 5 che resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*, il cui accertamento spetta al solo Giudice ordinario.

In merito poi alla richiesta di *“rimborso e storno degli importi non dovuti”*, il gestore telefonico ha dedotto che *“l’istante è in ogni caso tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall’operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti”* mentre *“il Sig. XXX non ha mai formalmente contestato – né è in grado di provare il contrario in questa sede – i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dall’art. 17 delle Condizioni generali di contratto per l’accesso al servizio telefonico di base [le quali prevedono che] i reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all’indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione (...) [e che] in caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa (...)”*.

Sul punto Tim ha precisato che *“il Corecom ha più volte respinto la domanda non avendo l’utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno (tra le altre, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse)”*, così come stabilito anche dalla *“Determina n. 320/2018”* del Corecom Lazio.

Con riguardo alla *“richiesta di rifusione delle spese di procedura”*, l’operatore ha dedotto che *“l’art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l’Autorità possa riconoscere il rimborso delle spese, ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”* mentre *“l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere giustificata la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese”*.

L’operatore ha concluso insistendo per il rigetto dell’istanza in quanto *“infondata in fatto ed in diritto”*.

2. La replica dell’istante

Parte istante nell’ambito del contraddittorio, con le note di replica del 10 e del 11 aprile 2024, ha contestato integralmente quanto dedotto dall’operatore nella propria memoria difensiva.

In particolare, l’utente ha ribadito di avere *“esercitato il diritto di recesso dal contratto di fornitura del servizio “TIM WiFi Power Smart Mega” e relativo “Modem TIM HUB+”, come da documentazione contrattuale inviata (...) [dall’operatore] il 7 dicembre 2022, e in conformità alle modalità di recesso previste dalle Condizioni Generali di abbonamento al servizio voce e dati di TIM”*.

L’istante ha poi proseguito ribadendo di avere inviato *“conformemente a quanto previsto dall’Articolo 9 delle Condizioni Generali di abbonamento [di Tim], nonché agli ulteriori dettagli forniti nell’Articolo 6 riguardo le modalità di comunicazione del recesso, (...) una comunicazione scritta [al gestore] attraverso i canali ufficiali previsti, compreso il Servizio Clienti linea fissa 187, esercitando il (...) diritto di recedere dal servizio in qualsiasi momento senza costi aggiuntivi”*.

Nelle presenti repliche, l’istante ha inoltre precisato che *“il (...) recesso, avvenuto in data 24 aprile 2023, è stato debitamente comunicato a TIM attraverso i canali ufficiali previsti, confermando altresì l’avvenuta restituzione del modem (...), come attestato dalla documentazione di spedizione (...) deposita[ta]”*.

L’utente *“nonostante l’avvenuta cessazione del rapporto contrattuale”* ha dedotto di avere riscontrato, *“la prosecuzione degli addebiti da parte di TIM, in assenza di servizi effettivamente erogati, situazione che contravviene sia alle condizioni contrattuali concordate che ai principi generali in materia di contratti e tutela dei consumatori”*.

La parte istante ha, poi, segnalato che *“a seguito della cessazione del numero di linea oggetto di disputa, (...) [è] risulta[to] impossibile accedere alla sezione “MY TIM”*

del sito web di TIM S.p.A. per scaricare le fatture relative ai periodi contestati. Questa limitazione (...) [ha] preclu[so all'utente] la possibilità di fornire direttamente copia delle fatture in questione”.

L'utente “per dimostrare ulteriormente le difficoltà incontrate nel recuperare le fatture relative ai periodi di addebito contestati, a causa della cessazione del numero di linea e dell'impossibilità di accedere alla sezione "MY TIM" del sito web di TIM S.p.A., [ha] alleg[ato alle presenti repliche] (...) un link a un video che illustra tali problematiche. Questo materiale intende fornire una chiara evidenza visiva della situazione descritta, sottolineando l'assenza di un canale diretto per il recupero di tali documenti post-cessazione del contratto: [20240410_13xxx.mp4]”.

A sostegno della propria posizione, l'utente si è dichiarato “disponibile a presentare, (...), gli estratti conto della (...) [propria] carta di credito che evidenziano chiaramente gli addebiti effettuati da TIM S.p.A. successivamente alla data di recesso dal contratto [precisando che] tale documentazione attesta inequivocabilmente la prosecuzione degli addebiti in assenza di un valido rapporto contrattuale e senza erogazione dei servizi contestati”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento all'eccezione dell'operatore TIM circa la formulazione della domanda *sub iii)* dell'utente avente ad oggetto la richiesta di “risarcimento per il tempo perso (...) [per le] telefonate [effettuate e l'invio di] email [al gestore telefonico]” quantificato dapprima in istanza in “euro 200,00” e successivamente in “euro 500,00” in sede di repliche, si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che le richieste impropriamente definite risarcitorie in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla loro formulazione ed in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente ed interpretate, come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore.

La domanda dell'utente *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di “*interruzione di ogni addebito*”, a prescindere dalla sua formulazione, sempre in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutata, in questa sede, come contestato addebito di importi “*successivamente alla data di recesso dal contratto*”, ritenuti illegittimi dall'utente.

La domanda *sub iv)* avente ad oggetto la richiesta di indennizzo delle spese “*per l’apertura (...) [della] controversia tramite il CO.RE.COM.*”, a prescindere dalla sua generica formulazione, sempre in un’ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa sarà interpretata quale richiesta del riconoscimento delle spese di procedura.

Tutto ciò richiamato la presente disamina avrà quindi ad oggetto la contestata emissione di fatturazione, successiva al recesso contrattuale avvenuto in data “24/04/2023, l’illegittimo addebito delle rate residue del Modem restituito al gestore telefonico nonché la richiesta del riconoscimento delle spese di procedura.

Nel merito.

Sull’emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale dell’utenza fissa n. 0583 54xxxx

La parte istante ha lamentato l’emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale dell’utenza fissa n. 0583 54xxxx laddove l’operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato avendo provveduto a cessare “*in data 24/05/2023*” l’utenza *de qua*, entro i termini previsti dalla normativa.

La domanda *sub i)*, riletta come in premessa, è fondata e merita parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che «*[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso*».

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, con riferimento all'utenza fissa n. 0583 54xxxx, la parte istante, ha dedotto di avere inviato all'operatore telefonico *“per PEC la cessazione della linea internet in data 24/04/2023”* riscontrando, di conseguenza, che *“la linea [telefonica de qua] è stata cessata regolarmente [da Tim] a fine Maggio [2023]”*. L'utente ha però lamentato *“la prosecuzione degli addebiti da parte di TIM, in assenza di servizi effettivamente erogati (...) nonostante l'avvenuta cessazione del rapporto contrattuale”*.

A sostegno della propria posizione, l'utente ha allegato agli atti la formale richiesta di cessazione dell'utenza telefonica *de qua*, datata 24 aprile 2023, il cui ricevimento non è stato peraltro contestato dal gestore telefonico.

Anzi, nell'ambito delle proprie memorie difensive, è lo stesso operatore a confermarne il ricevimento della stessa deducendo implicitamente di avere gestito la cessazione dell'utenza n. 0583 54xxxx nel rispetto della tempistica prevista dalla normativa in vigore, avendo provveduto a cessare la stessa *“in data 24/05/2023”*, ovvero a distanza di 30 giorni rispetto alla richiesta dell'utente.

Va richiamato sul punto che, come più volte evidenziato dall'Autorità, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

Nel caso di specie deve rilevarsi che trattasi dell'esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata.

Come emerge dalla documentazione probatoria agli atti e come confermato dallo stesso gestore telefonico, l'utente con la comunicazione del 24 aprile 2023 ha inequivocabilmente manifestato a Tim la propria volontà di recedere dall'utenza n. 0583 54xxxx.

Pertanto, al riguardo, appare congruo individuare la data di efficacia di recesso, in relazione all'utenza *de qua* oggetto della presente disamina, conformemente ai principi generali sopra richiamati, nel giorno 24 maggio 2023, ovvero a distanza di trenta giorni dalla comunicazione di recesso, datata 24 aprile 2023 ed il cui ricevimento non è stato contestato da Tim.

È da evidenziarsi che, risultando incontestato che l'utente abbia inviato tale comunicazione di recesso, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente rispetto alla manifestazione di tale volontà di recedere dal contratto e che prosegua ad emettere fatture indebitamente. Nel caso di specie, l'operatore

pur affermando di avere provveduto a cessare l'utenza n. 0583 54xxxx "in data 24/05/2023" nulla ha replicato alla doglianza dell'istante in merito alla lamentata "prosecuzione degli addebiti da parte di TIM, in assenza di servizi effettivamente erogati (...) nonostante l'avvenuta cessazione del rapporto contrattuale", come invece avrebbe ben potuto fare in sede di eventuali contro repliche, lasciando incontestata tale affermazione dell'istante.

Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato".

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale della domanda *sub i)* riletta come in premessa sotto il profilo dell'emissione di indebita fatturazione dopo il recesso contrattuale, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita l'utenza fissa n. 0583 54xxxx a far data dal 24 maggio 2023 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito eventualmente emesse, a tale titolo. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, si osserva che l'istante non ha diritto ad alcun ulteriore indennizzo in relazione a quanto contestato, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sull'indebita fatturazione delle rate residue del modem.

Parte istante ha contestato l'addebito delle rate residue del modem, abbinato all'utenza fissa n. 0583 54xxxx, restituito al gestore telefonico in data 26 maggio 2023, a seguito della cessazione del contratto, laddove il gestore ha dedotto che "il Sig. XXX non ha mai formalmente contestato (...) i conti telefonici ricevuti (...)".

La doglianza *sub ii)* dell'istante è meritevole di parziale accoglimento nei termini di seguito esposti.

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si richiama in via generale la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: "gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di

prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”.

Inoltre, il seguente capoverso VII, n. 29 della già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, aggiunge, in particolare, che *“la conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente, anche se sul mercato sono presenti offerte caratterizzate da condizioni economiche o tecniche migliori, limitando significativamente l'esercizio del diritto di recesso. Difatti, se il pagamento di una singola rata mensile di un determinato ammontare può consentire a un consumatore di soddisfare il proprio vincolo di bilancio mensile, non è detto che il pagamento di un ammontare pari alla somma di due o più rate mensili lo permetta. Per tale ragione, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto”.*

Infine, a completamento della disciplina applicabile, secondo il capoverso VII, n. 30 della sopra indicata Delibera *“questo principio dovrebbe applicarsi indipendentemente dall'oggetto della rateizzazione, sia esso la compravendita di un servizio – quale l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa – o di un prodotto offerto congiuntamente al servizio principale”.*

Nel caso di specie, parte istante ha dichiarato di avere restituito al gestore telefonico, in data 26 maggio 2023, *“il relativo modem”*, identificato con numero seriale *“ZTE9G9LM8A3xxxx”* ed abbinato all'utenza fissa n. 0583 54xxxx, compreso nell'offerta contrattuale denominata *“TIM WiFi Power Smart Mega Modem TIM HUB+”*, attivata in data 7 dicembre 2022, dopo avere *“inviato [a Tim] per PEC la cessazione della linea internet in data 24/04/2023”*.

Ciò nonostante, la parte istante ha lamentato il fatto di avere, comunque *“continu[at]o a ricevere [da Tim, la richiesta di] (...) pagamento delle rate [del modem pari a] 5,52€ [ciascuna] nonostante [l'apparato] sia stato regolarmente consegnato [al gestore] tramite [corriere] GLS in data 29/05/2023, come evidenziato nel TRACKING LU23010xxxx”.*

Dal canto suo, l'operatore, nelle proprie memorie difensive nulla ha replicato, in merito a quanto dedotto dall'istante, limitandosi a dedurre genericamente che *“il Sig. XXX non ha mai formalmente contestato (...) i conti telefonici ricevuti (...)”* ed eccependo, altresì, che *“l'utente [non ha] prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno”.*

Sul punto, si rileva che l'istante ha replicato al gestore telefonico affermando che *“a seguito della cessazione del numero di linea oggetto di disputa [avvenuto in data 24/05/2023] (...) [è] risulta[to] impossibile accedere alla sezione "MY TIM" del sito web di TIM S.p.A. per scaricare le fatture relative ai periodi contestati [precisando, inoltre, che] questa limitazione (...) [ha] precluso all'utente] la possibilità di fornire direttamente copia delle fatture in questione”*.

L'utente, inoltre, *“per dimostrare ulteriormente le difficoltà incontrate nel recuperare le fatture relative ai periodi di addebito contestati, a causa della cessazione del numero di linea e dell'impossibilità di accedere alla sezione "MY TIM" del sito web di TIM S.p.A., [ha] allegato alle (...) [proprie] repliche] (...) un link a un video che illustra tali problematiche. Questo materiale intende fornire una chiara evidenza visiva della situazione descritta, sottolineando l'assenza di un canale diretto per il recupero di tali documenti post-cessazione del contratto: [20240410_13xxx.mp4]”*.

A sostegno della propria posizione, l'utente si è dichiarato infine *“disponibile a presentare, (...), gli estratti conto della (...) [propria] carta di credito che evidenziano chiaramente gli addebiti effettuati da TIM S.p.A. successivamente alla data di recesso dal contratto [precisando, inoltre, che] tale documentazione attesta inequivocabilmente la prosecuzione degli addebiti (...)”*.

Dal corredo istruttorio fornito dall'istante risulta che il modem, oggetto della presente disamina, è stato spedito dall'utente, in data 26 maggio 2023, al recapito *“Tim SPA – c/o xxx”* ed è stato *“regolarmente consegnato [a Tim] tramite [corriere] xxx in data 29/05/2023, come evidenziato nel TRACKING LU23010xxxx”*. Parte istante, a sostegno di quanto dichiarato, ha provveduto ad allegare in istanza il *“modulo [di] restituzione [del] modem Tim (...) a seguito di recesso dal contratto con Tim (...)”* sottoscritto e datato 24 aprile 2023, nonché la pertinente documentazione recante il tracciamento della spedizione dell'apparato in data 26 maggio 2023 e dell'avvenuta consegna a Tim in data 29 maggio 2023.

Sul punto, si evidenzia che Tim non ha contestato, in memoria, l'avvenuto ricevimento del modem spedito dall'utente in data 26 maggio 2023 pertanto, a fronte della restituzione dell'apparato, ricevuto dal gestore in data 29 maggio 2023, non può ritenersi legittima la fatturazione del costo delle rate residue a carico dell'istante proprio dal 26 maggio 2023, data a partire dalla quale l'apparecchio non è più stato nella disponibilità dell'utente.

Infine, si richiama che *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi”*, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Agli atti, non emerge che Tim abbia debitamente informato l'utente in merito a tutti gli aspetti inerenti alle condizioni contrattuali ed economiche applicabili in relazione all'acquisto rateale del modem in caso di recesso anticipato, rispetto al vincolo contrattuale previsto.

Ne consegue che, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)*, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati per le rate residue del modem, abbinato all'utenza n. 0583 54xxxx e riconsegnato all'operatore, successivamente alla data del 26 maggio 2023, data dell'invio tracciato dell'apparato, a Tim. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulle spese di procedura.

La domanda *sub iv)*, riletta come in premessa quale richiesta dell'utente di riconoscimento delle spese di procedura, non può essere accolta per le ragioni che seguono.

L'art. 20, comma 6 del vigente *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”* prevede, infatti, che l'Autorità possa *“riconoscere il rimborso delle spese”*, ma dispone espressamente che le spese rimborsabili siano solo quelle *“necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”*. Pertanto, atteso che parte istante non ha fornito, agli atti, documentazione attestante la sussistenza di spese di procedura *“necessarie e giustificate”*, alcuna spesa è da liquidarsi per la procedura di cui si sottolinea l'assoluta gratuità e l'agevole accessibilità per chiunque, attraverso la piattaforma Conciliaweb, senza che vi sia la necessità di farsi rappresentare da soggetti terzi.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile).
2. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) al netto delle note di credito eventualmente emesse, degli importi fatturati, con riferimento all'utenza n. 0583 54xxxx, successivamente al 24 maggio 2023 - data in cui l'utenza *de qua* doveva essere cessata, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione

amministrativa – contabile dell’istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza) degli importi addebitati per le rate residue del modem, abbinato all’utenza n. 0583 54xxxx e riconsegnato all’operatore, successivamente alla data del 26 maggio 2023, data dell’invio tracciato dell’apparato, a Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)