

DELIBERA N. 134/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/669668/2024)

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 della società XXX, del 19/03/2024 acquisita con protocollo n. 0083639 del 19/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto affari relativo all'utenza n. 05751114xxxx e ai codici cliente nn. 0993159xxxx – 09932358xxxx – 0993906xxxx – 09931907xxxx con la società Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta disservizi internet, la mancata lavorazione della disdetta, la fatturazione successiva alla cessazione del contratto e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- da maggio 2023 segnalava al numero verde 191 “ripetuti disservizi per le proprie connessioni”;
- non ricevendo alcun riscontro dall'operatore, il 26 giugno 2023, tramite fax, e il 27 giugno 2023, tramite pec, inviava lettera di “disdetta delle fatture riportate (nn. 8L0038xxxx – 8L0038xxxx – 8L0047xxxx – 8L0047xxxx riferite rispettivamente ai codici clienti nn. 0993159xxxx– 09932358xxxx – 0993906xxxx – 09931907xxxx) comprensive di tutti i servizi e apparati in esse contemplati”;
- il 16 ottobre 2023, tramite raccomandata, e il 20 ottobre 2023, tramite pec, sollecitava la “cessazione servizi relativi alla linea 0575.1114xxxx; Tim Comunica Smart; Internet Xdsl Professional BMG 256K + Tim safe Web premium A attivi sulla linea 0575.1304xxxx”, ribadendo al contempo l'invio

della pec di disdetta del 27 giugno 2023 e la contestazione delle fatture nn. 8L00669xxxx (datata 11 settembre 2023 e di importo pari ad euro 26,51 per il servizio Tim Comunica Smart di agosto 2023), 8L0068xxxx (datata 11 settembre 2023 e di importo pari ad euro 9,83 per la manutenzione di agosto 2023 in merito ad un servizio non più attivo) e 8L0069xxxx (relativa al mese di agosto 2023 e di importo pari ad euro 76,13 per i servizi Internet Xdsl Professional BMG 256K + Tim safe Web premium A attivi sulla linea 0575.1304xxxx);

In data 19 marzo 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.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“chiusura dei contratti con intera posizione debitoria e rimborso di tutto il pagato dopo la disdetta”;*
- ii) *“indennizzo per mancata lavorazione disdetta per € 800,00 di cui all'art. 1, c. 292, della L. 160/2019 comunque, per un importo non inferiore a € 100,00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300,00 ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, c. 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 6 maggio 2024 memoria difensiva, nella quale ha rilevato l'infondatezza nel merito di quanto *ex adverso* dedotto.

Nella specie, l'operatore ha dichiarato quanto segue:

- l'ammontare complessivo delle richieste, quantificate in euro 1.100,00 dall'istante, *“altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS”;*
- in relazione ai lamentati disservizi internet, controparte non forniva prova dei reclami effettuati;
- quanto alle pec prodotte dall'istante, le stesse non risultavano corredate di ricevuta di consegna, né erano presenti *“nei sistemi interni di Tim”;*

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- la corretta modalità di segnalazione dei disservizi, tramite il numero 191 come indicato nella carta servizi dell'operatore;
- l'avvenuta consegna delle pec, allegando copia della ricevuta di consegna della pec del 20 ottobre 2023.

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte.

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 alle richieste dell'istante e all'eccezione sollevata da Tim in merito alla natura risarcitoria delle stesse, si richiama la costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito (art. 20 co. 4 e 5 del vigente Regolamento);
- la domanda *sub i)* 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, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra, dunque, sui disservizi internet, sulla mancata lavorazione della disdetta con relativo indennizzo e sulla mancata risposta ai reclami.

Sui disservizi internet.

L'istante ha lamentato in istanza di aver subito "*ripetuti disservizi*" internet da maggio 2023. Di contro, l'operatore ha eccepito l'assenza di reclami.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Nella specie l'utente non ha specificato la data di inizio e termine dei disservizi subiti ma soltanto un generico riferimento al mese di maggio 2023, con conseguente indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile, né ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all'operatore formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche al n. 191 se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Si richiama al riguardo l'art. 6 co. 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Sulla mancata lavorazione della disdetta e sulla conseguente indebita prosecuzione della fatturazione.

L'istante contesta la prosecuzione della fatturazione successiva alla richiesta di disdetta, inoltrata più volte dal mese di giugno al mese di ottobre 2023 tramite fax, raccomandata e pec, dei contratti e dei servizi attivi sulle utenze nn. 0575.1114xxxx e 0575.1304xxxx (codici cliente nn. 0993159xxxx – 09932358xxxx – 0993906xxxx – 09931907xxxx).

Di contro, l'operatore eccepisce l'assenza delle ricevute di avvenuta consegna delle pec asseritamente inviate dall'utente.

La domanda *sub i)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Sul punto va richiamato che, *ex 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'art. 1 co. 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 *“tale 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”.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore, in particolare *“il cliente può recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al Servizio Clienti 119 o all'indirizzo indicato nella fattura TIM”.*

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 da detta 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.

Sul punto si rileva che il fax del 26 giugno 2023, la pec del 27 giugno 2023 e la raccomandata del 16 ottobre 2023, asseritamente inviate dall'istante all'operatore, risultano tutte sguarnite di prova di trasmissione/avvenuta consegna e, in quanto tali, sono prive di valore probatorio. Diversamente, la pec datata 20 ottobre 2023 risulta corredata di ricevuta di avvenuta consegna, prodotta da parte istante in sede di controrepliche.

Nel caso di specie, è opportuno precisare che agli atti è presente una pec del 19 settembre 2022 avente ad oggetto la richiesta di disdetta della linea n. 057595xxxx. Tale pec risulta priva della prova di avvenuta consegna all'operatore e, in ogni caso, la predetta linea non è ricompresa tra le linee oggetto di disdetta del 20 ottobre 2023.

Ciò posto, atteso che l'operatore ha ricevuto il 20 ottobre 2023 la comunicazione di recesso a mezzo pec, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 19 novembre 2023, ossia decorsi 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 05751114xxxx e n. 05751304xxxx e ai codici cliente nn. 0993159xxxx – 09932358xxxx – 0993906xxxx – 09931907xxxx emessa successivamente al 19 novembre 2023, data in cui i contratti sono da intendersi cessati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

Con la domanda *sub iii)* l'istante chiede un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Di contro, l'operatore eccepisce l'assenza di segnalazioni.

La doglianza può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

Si richiama, anzitutto, il combinato disposto dell'art. 8 co. 4 e dell'art. 11 co. 2 della Delibera n. 179/03/CSP, il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

È opportuno precisare che, dagli atti del procedimento risulta un unico reclamo del 20 ottobre 2023 nel quale l'istante, oltre a sollecitare la cessazione dei servizi, contesta tre fatture (nn. 8L00669xxxx, 8L0068xxxx e 8L0069xxxx).

Nel caso di specie, non risulta che l'operatore abbia fornito una risposta al predetto reclamo.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12 co. 1 del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 19 novembre 2023, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 20 ottobre 2023, e il *dies ad quem* nella data del 19 marzo 2024, quale data dell'udienza conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 121 giorni di mancato riscontro al reclamo.

Sulla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta ex art. 1, comma 292 della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (Legge di bilancio 2020).

L'istante ha richiesto l'indennizzo previsto dal comma 292 dell'art 1 della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 per un ammontare di euro 800,00.

L'operatore non ha dedotto niente al riguardo.

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

Al riguardo, si riporta quanto disposto dall'art. 1, comma 292, della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (Legge di bilancio 2020): *“A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle*

somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €”.

Sul punto, l’Autorità Garante nelle Comunicazioni si è pronunciata in materia di applicazione dell’art. 1, comma 292, della L. 160/2019 (*cf*r Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS), sostenendo che la relativa richiesta di indennizzo è da considerarsi legittima in quanto, fondandosi sull’applicazione di una legge dello Stato che in base al principio della gerarchia delle fonti è sovraordinata ai regolamenti, è applicabile ai procedimenti amministrativi da essi disciplinati.

Nel caso di specie, in applicazione della suddetta norma, qualora l’operatore, in riferimento alle utenze e ai codici cliente oggetto di istanza, abbia emesso fatture successive al 19 novembre 2023, delle quali è stato disposto in questa sede lo storno/rimborso, le stesse devono ritenersi prive di giustificazione a causa di addebiti di costi per servizi cessati e l’istante ha diritto all’indennizzo pari al 10 per cento di tali somme ingiustamente fatturate e comunque non inferiore a euro 100,00.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l’istanza GU14/669668/2024 presentata da XXX nei confronti dell’operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A (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, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 05751114xxxx e n. 05751304xxxx e ai codici cliente n. 0993159xxxx, n. 09932358xxxx, n. 0993906xxxx e n. 09931907xxxx emessa successivamente al 19 novembre 2023 e fino a conclusione del ciclo di fatturazione. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. La società TIM S.p.A (Telecom Italia Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell’istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00)

maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. La società TIM S.p.A (Telecom Italia Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari al 10 per cento delle somme ingiustamente fatturate successivamente al 19 novembre 2023 in riferimento alle utenze e ai codici cliente oggetto di istanza, e comunque non inferiore a euro 100,00, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo *ex art. 1, comma 292, della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019.*

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.)