

DELIBERA N. 176/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/701414/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 17 dicembre 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 10/09/2024 acquisita con protocollo n. 0235150 del 10/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare dei contratti *business* nn. 09952720xxxx – 88801172xxxx – 88801132xxxx – 88801201xxxx – 88801185xxxx – 09952560xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito, per brevità, Tim lamenta la fatturazione successiva al recesso, l'attivazione di servizi non voluti, la mancata risposta al reclamo.

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

“a dicembre 2023 (...) ha inviato disdetta per tutti i contratti in essere con TIM (contratti nn. 09952720xxxx – 88801172xxxx – 88801132xxxx – 88801201xxxx – 88801185xxxx – 09952560xxxx), ma continua a ricevere fatture”.

In data 10 settembre 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

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 800,00 ha chiesto:

- i) “storno insoluto”;
- ii) “indennizzo per attivazione servizi non richiesti”;
- iii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, nel merito ha eccepito "l'infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di Tim".

Con riferimento alla ritardata lavorazione "di una disdetta di "dicembre 2023" ha rappresentato che "che per la suddetta fattispecie, ove fondata, la disciplina regolatoria non prevede indennizzi.

Quindi, ha dedotto che *"le linee risultano cessate tutte nei tempi. Le disdette sono state mandate dall'istante in data 7 dicembre 2023 relativamente ai contratti: 88801172xxxx, 88801185xxxx, 88801201xxxx, 09952720xxxx, 88801132xxxx e 09952560xxxx (cfr. Doc. 1 ÷ Doc. 7). In data 19/12/2023 venivano cessati, quindi, i contratti mobili nn. 88801172xxxx, 88801185xxxx, 88801201xxxx e 88801132xxxx. Cessa in pari data anche la linea fissa n. 056464xxxx, mentre la n. 056490xxxx cessa in data 27/11/2023 per portabilità ad OLO. Per tal ultima linea, gli insoluti fanno riferimento a fatture non pagate da giugno a settembre 2023, per €817,00, e quindi sono dovuti. Gli insoluti ammontano ad €1.743,47 e fanno riferimento, al netto della somma sopra riportata di €817,00, a canoni dovuti per rate di apparati in vendita (€485,34) e per le rate non saldate del contributo di attivazione per 8 linee, anch'esse dovute"*.

Infine, Tim ha concluso per il rigetto dell'istanza *"perché infondata in fatto ed in diritto"*.

L'operatore a supporto della propria posizione ha allegato la pec del 7 dicembre 2023 dell'istante con la richiesta di recesso dai contratti *de quibus*

3. La 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 che *"il Gestore non ha mai riscontrato il reclamo PEC del 09.04.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto si insiste nella richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Inoltre, il Gestore non ha lavorato correttamente le disdette a mezzo PEC del 06.12.2023 che lo stesso Gestore ha prodotto allegate alla memoria, continuando a fatturare per mesi le linee oggetto di disdetta, come dimostra la costituzione in mora ricevuta dall'istante datata 07.05.2024 che si produce in copia, dove vengono richieste ben 5 fatture tutte successive alla disdetta e relativi ai codici contratto disdettati n. 88801172xxxx e 88801201xxxx"*.

L'istante ha concluso per la *"richiesta di storno delle suddette fatture insolute e/o rimborso di quelle indebitamente pagate, comunque tutte successive al 06.12.2023 (data della disdetta), oltre all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti per oltre 5 mesi"*.

L'istante ha allegato, comunicazione a mezzo pec del 9 aprile 2024 effettuata tramite il legale di fiducia, con la quale ha contestato la fatturazione successiva al

recesso, nonché sollecito di Tim datato 7 maggio 2024 volto a chiedere il pagamento di somme insolute.

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 si rileva che è stata effettuata una richiesta istruttoria alle parti volta a conoscere le utenze relative ai contratti nn. 09952720xxxx e 09952560xxxx all'esito della quale è risultato che trattasi delle utenze n. 056464xxxx e n. 056490xxxx.

Nel merito.

Parte istante ha lamentato l'emissione di fatturazione successiva alla cessazione delle utenze di cui ai contratti nn. 09952720xxxx – 88801172xxxx – 88801132xxxx – 88801201xxxx – 88801185xxxx – 09952560xxxx, laddove la società Tim ha dedotto la legittimità dell'operato.

La doglianza di cui alla domanda *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

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”*. 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 o al rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Sempre in via generale occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR), tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

In via generale si richiama, inoltre, che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

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

Agli atti risulta la comunicazione dell'istante del 7 dicembre 2023 volta a chiedere il recesso dai contratti nn. 09952720xxxx – 88801172xxxx – 88801132xxxx – 88801201xxxx – 88801185xxxx – 09952560xxxx

Al riguardo, Tim, ha dedotto che *“le linee risultano cessate tutte nei tempi. Le disdette sono state mandate dall'istante in data 7 dicembre 2023 relativamente ai contratti: 88801172xxxx, 88801185xxxx, 88801201xxxx, 09952720xxxx, 88801132xxxx e 09952560xxxx (cfr. Doc. 1 ÷ Doc. 7). In data 19/12/2023 venivano cessati, quindi, i contratti mobili nn. 88801172xxxx, 88801185xxxx, 88801201xxxx e 88801132xxxx. Cessa in pari data anche la linea fissa n. 056464xxxx, mentre la n. 056490xxxx cessa in data 27/11/2023 per portabilità ad OLO. Per tal ultima linea, gli insoluti fanno riferimento a fatture non pagate da giugno a settembre 2023, per €817,00, e quindi sono dovuti. Gli insoluti ammontano ad €1.743,47 e fanno riferimento, al netto della somma sopra riportata di €817,00, a canoni dovuti per rate di apparati in vendita (€485,34) e per le rate non saldate del contributo di attivazione per 8 linee, anch'esse dovute”*.

Sul punto deve evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà, esplicita ed inequivoca, di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che continui ed emettere fatture.

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”*.

Ne consegue che, risultando agli atti del procedimento che l'utente, in data 7 dicembre 2023 abbia inviato a Tim le comunicazioni di recesso, attesa l'assenza delle

fatture agli atti, in virtù delle sopra richiamate considerazioni, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 6 gennaio 2024, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento del recesso *de qua* (7/12/2023), conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Per tutto quanto sopra esposto, in accoglimento parziale della domanda *sub i)* in relazione ai contratti nn. 09952720xxxx – 88801172xxxx – 88801132xxxx – 88801201xxxx – 88801185xxxx – 09952560xxxx, la parte istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), al netto delle note di credito eventualmente emesse e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti previsti nel contratto e ai costi di recesso, degli importi fatturati successivamente al 6 gennaio 2024- data in cui le utenze *de quibus* dovevano essere cessate- fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, la domanda *sub ii)* avente ad oggetto la richiesta di “*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*”, non merita accoglimento.

Sul punto, l’Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l’ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e “*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*”, ai sensi dell’articolo 9 del vigente regolamento sugli indennizzi. Quest’ultima fattispecie, invero, si riferisce all’ipotesi in cui l’operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell’esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all’utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR, 18/16/CIR). L’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell’art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall’ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell’Autorità Giudiziaria e non dell’Autorità. (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Infine, con riferimento alla domanda *sub iii)* avente ad oggetto la richiesta d’ “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”, agli atti risulta depositato un reclamo inviato per PEC il per il tramite del legale di fiducia. Di contro l’operatore ha dedotto di non aver ricevuto reclami.

La doglianza *sub iii)* è fondata per quanto attiene il mancato riscontro al reclamo per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti non risultano risposte da parte dell’operatore.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, dell’allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 10 maggio 2024, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 9 aprile 2024 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 10 settembre 2024.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/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 presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata risposta al reclamo.
3. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, in relazione ai contratti nn. 09952720xxxx – 88801172xxxx – 88801132xxxx – 88801201xxxx – 88801185xxxx – 09952560xxxx, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza), al netto delle note di credito eventualmente emesse e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti previsti nel contratto e ai costi di recesso, gli importi fatturati successivamente al 6 gennaio 2024 fino a chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà, inoltre essere ritirata, a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 17 dicembre 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.)