

DELIBERA N. 180/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/702095/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del data 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 12/09/2024 acquisita con protocollo n. 0238041 del 12/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* contesta all'operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim la mancata lavorazione del recesso, nonché l'omessa risposta al reclamo.

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

- “con comunicazione del 12.09.2023 (...) chiedeva la cessazione delle utenze mobili n. 366 67xxxx e 366 67xxxx”.
- Con la predetta missiva, ad oggetto “Cessazione sim contratto n. 09952170xxxx”, chiedeva “[i]n riferimento alla pratica n. 7-7730416xxxx (...) la cessazione delle seguenti sim compresi i relativi router N. Sim 36667xxxx N. Sim 36667xxxx”. Precisava all'operatore la richiesta di “conferma come già avuta telefonicamente che il resto delle tariffe rest[asse] invariato”. Allegava inoltre documento fronte retro del legale rappresentante.
- Tuttavia, nonostante la disdetta, “continuava a ricevere fatture”.
- Riceveva la lettera datata 6 maggio 2024 di recupero del credito per un insoluto pari ad euro 1.372,81 per fatture la cui scadenza era ricompresa in un periodo dal 10 ottobre 2023 al 13 maggio 2024.
- In data 26 luglio 2024, inviava, a mezzo PEC, per il tramite dell'avvocato, un reclamo con il quale lamentava la fatturazione ricevuta, atteso che “in riferimento al contratto n.09952170xxxx. con comunicazione del 12/9/2023 veniva chiesta la

cessazione delle utenze mobili 366-67xxxx e 366-67xxxx. Ciò nonostante, le stesse sono continuate ad essere addebitate nelle fatture successive”. Nel reclamo “chiede[va], quindi la cessazione delle suddette utenze in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture insolute sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno dell’insoluto”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “storno insoluto”;*
- ii) “rimborso indebito pagato”;*
- iii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.*

In data 12 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.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 25 ottobre 2024, ha preliminarmente richiamato che l’utenza interessata sono le *“Utenze mobili nn. 36667xxxx e 36667xxxx – Cessate a seguito di recesso”*.

Nel richiamare i *“fatti all’origine della controversia”*, l’operatore ha indicato che *“[l]a controversia, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla presunta tardata/mancata lavorazione di una disdetta del 12/09/2023 da parte di Tim.”*.

Nel merito l’operatore ha eccepito l’*“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di Tim”*.

“Sulla presunta tardata/mancata lavorazione della disdetta” ha *“sottolinea[to] come per la fattispecie sopra richiamata la disciplina di settore non contempla indennizzi, bensì solo storni e/o rimborsi delle somme fatturate dall’operatore successivamente alla disdetta”*.

Al riguardo ha dedotto che:

- “non esistono somme riferite alle linee 36667xxxx e 36667xxxx che siano insolute e/o saldate dall’istante dopo la disdetta, né l’istante è in grado di dimostrare il contrario in questa sede”.*
- “Infatti, Tim, con riferimento alle due linee mobili oggetto della presente istanza, ha lavorato correttamente la disdetta pervenuta telefonicamente”.*

Pertanto, l’operatore ha concluso ribadendo con la richiesta di rigetto dell’*“avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto”*.

3. La replica dell’istante.

In data 3 novembre 2024 l’istante, per il tramite dell’avvocato, ha depositato nell’ambito del contraddittorio una nota di replica con cui ha evidenziato quanto segue:

- *“innanzitutto il Gestore non ha mai riscontrato il reclamo PEC del 26.07.2024 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 la disdetta a mezzo PEC del 12.09.2023 che si produce in copia, continuando a fatturare per mesi le linee oggetto di disdetta, come dimostra la costituzione in mora ricevuta dall'istante datata 06.05.2024 dove vengono richieste ben 8 fatture tutte successive alla disdetta per complessivi euro 1.372,81”.*

L'istante ha concluso *“insiste[ndo], pertanto, nella richiesta di storno delle suddette fatture insolute e/o rimborso di quelle indebitamente pagate, comunque tutte successive al 12.09.2023 (data della disdetta), oltre all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti per oltre 8 mesi”.*

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.

Sulla ritardata gestione del recesso contrattuale delle utenze n. 366 67xxxx e n. 366 67xxxx

Parte istante ha lamentato la mancata lavorazione del recesso contrattuale richiesto *“con comunicazione del 12.09.2023”*. Di contro l'operatore ha dedotto di aver regolarmente lavorato il recesso suddetto e che non risulta alcuna fattura insoluta in relazione alle suddette SIM.

Le domande dell'istante *sub i)* e *sub ii)*, considerate congiuntamente, sono meritevoli di accoglimento nei termini 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 – 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, risulta agli atti che l'istante avesse inviato all'operatore una comunicazione ad oggetto "*Cessazione sim contratto n. 09952170xxxx*", con la quale chiedeva "*[i]n riferimento alla pratica n. 7-7730416xxxx (...), la cessazione delle seguenti sim compresi i relativi router N. Sim 36667xxxx N. Sim 36667xxxx*".

A tal riguardo l'operatore TIM ha dedotto che "*non esistono somme riferite alle linee 36667xxxx e 36667xxxx che siano insolute e/o saldate dall'istante dopo la disdetta, né l'istante è in grado di dimostrare il contrario in questa sede*". L'operatore ha precisato che "*Tim, con riferimento alle due linee mobili oggetto della presente istanza, ha lavorato correttamente la disdetta pervenuta telefonicamente*". Con replica, a sua volta l'istante ha ribadito, il ricevimento di una lettera di recupero del credito "*datata 06.05.2024 dove vengono richieste ben 8 fatture tutte successive alla disdetta per complessivi euro 1.372,81*".

L'operatore ha dedotto la corretta lavorazione del recesso a seguito di richiesta telefonica non deducendo i dettagli dell'operazione effettuata senza aggiungere, fra l'altro, alcunché sulla missiva del 12 settembre 2023, allegata dall'istante, riferita "*alla pratica n. 7-7730416xxxx*". Al contrario l'operatore avrebbe dovuto indicare almeno la data di esecuzione del citato recesso telefonico, dando prova di aver gestito il cliente anche in relazione alla predetta comunicazione scritta del 12 settembre 2023 ad oggetto "*Cessazione sim contratto n. 09952170xxxx*".

Sul punto deve evidenziarsi come l'operatore sia rimasto sostanzialmente silente in merito alle comunicazioni dell'utente sopracitate e come abbia dedotto solo *ex post* – nelle memorie in atti – la correttezza della lavorazione del recesso delle due utenze, senza allegare documentazione sul punto e senza provare l'erogazione dei servizi nel periodo contestato.

Pertanto, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di TIM, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 12 ottobre 2023, attesa la disdetta in atti del 12 settembre 2023.

Alla luce di quanto sopra esposto, 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 alle utenze n. 366 67xxxx e n. 36667xxxx, "*compresi i relativi router*" (di cui al "*contratto n. 09952170xxxx*"), a far data 12 ottobre 2023, data di efficacia del recesso, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle spese dovute per eventuali apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre, l'istante, nell'ambito della propria nota di replica, ha lamentato "*l'attivazione di servizi non richiesti per oltre 8 mesi*" in relazione alla mancata lavorazione della disdetta.

Al riguardo si precisa che, sulla base del vigente Regolamento sugli indennizzi, non possa essere accolta qualsivoglia doglianza avente ad oggetto la richiesta di indennizzo

per il ricevimento di fatture per la ritardata/mancata lavorazione del recesso. Infatti, secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, in tali casi non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli disagi indennizzabili (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13, comma 7, del citato Regolamento, 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 (*ex multis* Delibera Agcom n. 43/14/CIR, n. 84/14/CIR, n. 104/14/CIR e n.18/16/CIR).

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo, laddove l'operatore ha, di contro, l'infondatezza dell'istante.

La doglianza dell'istante *sub iii)* è meritevole di accoglimento, per le ragioni che seguono.

In via generale si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce “*reclamo, l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*”.

Inoltre viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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*”.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, dalla documentazione agli atti, si evince che la parte istante ha inviato, in data 26 luglio 2024, a mezzo PEC, per il tramite dell'avvocato, un reclamo con il quale lamentava la fatturazione ricevuta, atteso che “*in riferimento al contratto n.09952170xxxx. con comunicazione del 12/9/2023 veniva chiesta la cessazione delle utenze mobili 366-67xxxx e 366-67xxxx. Ciò nonostante, le stesse sono continuate ad essere addebitate nelle fatture successive*”. Nel reclamo “*chiede[va], quindi la cessazione delle suddette utenze in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture insolute sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno dell'insoluto*”.

Dagli atti del procedimento non risulta che la società TIM abbia prodotto elementi probatori attestanti la regolare ed esaustiva gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato il 26 luglio 2024.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12, del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: *“l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo ricevuto da Tim il 26 luglio 2024, si determina il *dies a quo* nella data del 26 agosto 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 12 settembre 2024, data dell'udienza di conciliazione, in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore.

In relazione a tanto, Tim è tenuta a corrispondere all'istante per i 17 giorni di mancata risposta al reclamo, la somma complessiva di euro 42,50 (quarantadue/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*.

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 dalla società XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (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) della fatturazione riferita alle utenze n. 366 67xxxx e n. 36667xxxx, *“compresi i relativi router”* (di cui al *“contratto n. 09952170xxxx”*) a far data 12 ottobre 2023, data di efficacia del recesso, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle spese dovute per eventuali apparati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro a euro 42,50 (quarantadue/50) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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.)