

DELIBERA N. 5/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/702994/2024 - GU14/702996/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 febbraio 2025;

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 Comitato Regionale 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 17/09/2024 acquisita con protocollo n. 0242066 del 17/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* relativo alle utenze n. 0583 56xxxx, 0583 55xxxx e 0583 26xxxx con la società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito TIM, lamenta malfunzionamenti sulle linee n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx, la mancata lavorazione della disdetta con conseguente indebita prosecuzione della fatturazione e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nelle istanze introduttive dei procedimenti ha dichiarato che “*da agosto 2023 le linee 0583 56xxxx e 0583 55xxxx non funzionano più*” e che “*nella fattura n. 423062480004xxxx di giugno 2024 di euro 992,74 sono stati addebitati ben 913,83 euro per fatture non pagate relativa ad altre utenze per le quali pende reclamo*”.

In data 17 settembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM i tentativi obbligatori di conciliazione presso il CoReCom Toscana (UG/695910/2024 e UG/695916/2024), tentativi che si concludevano entrambi con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

in riferimento alle linee n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx, complessivi euro 900,00 a titolo di:

- i) “*cessazione linee*”;
- ii) “*storno insoluto*”;
- iii) “*indennizzo per malfunzionamento*”;

iv) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*;

in riferimento alla linea n. 0583 26xxxx, complessivi euro 300,00 a titolo di:

v) *“storno insoluto”*;

vi) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 4 novembre 2024 due memorie difensive, nella quali ha dichiarato quanto segue:

- con riferimento alle linee n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx, sottolineava la mancata produzione del reclamo, atteso che *“per le linee oggetto dell'istanza non risulta, nei sistemi di Tim/FiberCop, nessuna segnalazione di guasto”*;
- con riferimento all'utenza n. 0583 26xxxx, evidenziava la genericità e indeterminatezza della controversia, essendo *“l'istanza scarna sia da un punto di vista di descrizione dei fatti, sia da un punto di vista documentale”*, la mancata produzione delle fatture contestate e del reclamo.

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, due note di replica, con documentazione allegata, nelle quali ha specificato che:

- in data 11 luglio 2024 inviava una pec di reclamo all'operatore per segnalare che *“da agosto 2023 le linee 0583/56xxxx e 0583/55xxxx risultano non più funzionanti. Si chiede, quindi, la cessazione delle medesime in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse e sino a chiusura del ciclo di fatturazione e storno dell'insoluto”*;
- nella medesima data, inviava un'altra pec di reclamo all'operatore, precisando che *“in riferimento alla linea 0583 26xxxx, si contesta la fattura n. 423062480004xxxx di giugno 2024 di euro 992,74 in quanto nella medesima sono addebitati Euro 913,83 per fatture non pagate relative alle utenze 0583/55xxxx e 0583/56xxxx, per le quali è, però, pendente un reclamo. Si chiede, quindi, l'annullamento della fattura sopra indicata ed il ricalcolo della stessa con l'eliminazione di tali voci di spesa”*;

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte e insistendo per le richieste formulate nell'istanza introduttiva.

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 osserva quanto segue:

- si ritiene opportuno procedere alla riunione dei procedimenti GU14/702994/2024 e GU14/702996/2024, in quanto le due istanze riguardano controversie connesse sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo. Pertanto, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, in base all'art. 18, comma 4 del Regolamento, le istanze verranno riunite per ragioni di economia procedimentale e trattate congiuntamente nella presente disamina;
- con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere la “cessazione linee”, in un'ottica di *favor utentis*, la stessa verrà interpretata, sulla base della documentazione in atti complessivamente considerata, come volta ad evidenziare la eventuale mancata lavorazione della disdetta;
- con riferimento alle domande *sub ii)* e *sub v)*, volte a richiedere lo “storno insoluto”, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione generica delle predette doglianze, queste verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questioni da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovranno quindi essere esaminate con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della res controversa.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra sul malfunzionamento delle linee n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx, sulla mancata lavorazione della disdetta delle stesse e sulla mancata risposta al reclamo.

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta disservizi sulle utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx da agosto 2023. Di contro, l'operatore eccepisce l'assenza di reclami volti a segnalare il guasto.

La doglianza *sub iii)*, volta ad ottenere un “indennizzo per malfunzionamento”, non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Occorre anzitutto precisare che, ai sensi dell'art. 14, co. 4, del Regolamento sugli Indennizzi, “sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Nel caso di specie, agli atti è presente unicamente il reclamo inviato tramite pec in data 11 luglio 2024, nel quale l'istante segnala che “da agosto 2023 le linee 0583/56xxxx e 0583/55xxxx risultano non più funzionanti. Si chiede, quindi, la cessazione delle medesime in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse e sino a chiusura del ciclo di fatturazione e storno dell'insoluto”.

Tale pec, oltre a configurarsi come richiesta di disdetta piuttosto che come reclamo per disservizi, risulta oltremodo successiva ai tre mesi stabiliti dal citato articolo del Regolamento sugli Indennizzi, in relazione al periodo “agosto 2023”, quale origine temporale del malfunzionamento individuata dall’istante.

Trova pertanto applicazione la preclusione di cui all’art. 14, co. 4, del citato Regolamento.

Parimenti, non può essere disposto lo storno della fattura n. 423062480004xxxx, contestata dall’istante con pec del 11 luglio 2024 per l’importo di euro 913,83. A tal proposito, si precisa che tale voce di costo risulta essere la somma di precedenti fatture non saldate e riferite alle utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx, rispetto alle quali non è possibile individuare il periodo di riferibilità stante l’incompletezza della bolletta prodotta. Nella specie, non può essere disposto lo storno in quanto, come sopra meglio precisato, la citata pec risulta oltremodo tardiva.

Sulla mancata lavorazione della disdetta.

L’istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta per le utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx e la conseguente indebita prosecuzione della fatturazione. Di contro, l’operatore eccepisce la mancata produzione dei reclami e delle fatture contestate.

La domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento 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 recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, fatto salvo quanto previsto per portabilità del numero mobile”*.

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 agli atti è presente la pec del 11 luglio 2024, corredata di ricevuta di avvenuta consegna, con la quale l'istante chiede *“la cessazione delle utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse e sino a chiusura del ciclo di fatturazione e storno dell'insoluto”*.

Di conseguenza, i contratti relativi alle linee n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx devono ritenersi risolti a far data dal 10 agosto 2024, ossia decorsi 30 giorni dalla ricezione della richiesta di disdetta datata 11 luglio 2024.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa e contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx emessa successivamente al 10 agosto 2024, 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.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo. Di contro, l'operatore eccepisce l'assenza di reclami.

Le richieste dell'istante *sub iv)* e *sub vi)*, volte ad ottenere *“l'indennizzo per mancata risposta al reclamo”* sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie, agli atti risultano presenti due pec, entrambe datate 11 luglio 2024, con un divario di invio e consegna di circa 10 minuti, ed entrambe corredate di ricevuta di avvenuta consegna.

Quanto alla prima, consegnata alle ore 15:48 del 11 luglio 2024, non è da considerarsi come reclamo in senso stretto, posto che nella stessa l'istante si riferisce genericamente a malfunzionamenti occorsi a far data da “agosto 2023” al solo fine di chiedere la disdetta delle utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx. Inoltre, attesa la tardività del reclamo rispetto al periodo iniziale dei disservizi, risulta pregiudicata la *ratio* stessa del reclamo, ovvero l'interesse dell'utente all'intervento del gestore per la risoluzione della problematica segnalata.

La seconda pec presente agli atti, consegnata alle ore 15:58 del 11 luglio 2024, è da intendersi come reclamo in senso stretto.

In particolare, ai sensi dell'art. 1, co. 1, lett. d), della Delibera n. 179/03/CSP con reclamo s'intende *“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, ai sensi dell'art. 1 co. 1, lett. j), del Regolamento sugli Indennizzi, con il termine reclamo s'intende *“la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti”*.

Si richiama, in proposito, 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”*.

Nel caso di specie, non risulta che l'istante abbia ricevuto alcuna risposta alla seconda pec del 11 luglio 2024, corredata di ricevuta di avvenuta consegna delle ore 15:58. In particolare, con tale reclamo l'utente contesta l'importo della fattura n. 423062480004xxxx di giugno 2024, dal momento che nella stessa *“sono addebitati Euro 913,83 per fatture non pagate relative alle utenze 0583/55xxxx e 0583/56xxxx, per le quali è, però, pendente un reclamo”*.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12, comma 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 10 agosto 2024, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 11 luglio 2024, e il *dies ad quem* nella data del 17 settembre 2024, quale data dell'udienza conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 95,00 (novantacinque/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 38 giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente le istanze GU14/702994/2024 e GU14/702996/2024 presentate da XXX nei confronti dell'operatore 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 regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la 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 relativa alle utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx successiva al 10 agosto 2024 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa 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, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 95,00 (novantacinque/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di 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, 5 febbraio 2025

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.)