

del 13/12/2024

DETERMINA 91 Fascicolo n. GU14/582771/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA** [REDACTED]
[REDACTED] - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza della società [REDACTED], del 30/01/2023 acquisita con protocollo n. 0023829 del 30/01/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "In data 08/07/19 è stata emessa la ft 8S00229988 relativa all'utenza 080*****17 sulla quale risulta addebitati i seguenti costi non dovuti: € 100.00 + iva a fronte della voce "cessazione anticipata linea"; € 19.51 + iva a fronte della voce "costo disattivazione linea"; € 11.00 + iva a fronte della voce "spese riattivazione linea"; € 19.80 + iva a fronte della voce "indennità ritardato pagamento"; i suddetti addebiti denominati con la voce "cessazione anticipata linea e costo disattivazione linea" si configurano in capo all'utente come una "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze assolutamente vietata dalla legge; le voci di addebito indicate in fattura "cessazione anticipata linea e costo disattivazione linea" di fatto implicano la presenza in capo all'utente di un vincolo temporale espressamente vietato dalla legge; ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge n. 40/2007 non è possibile da parte del gestore applicare delle penali per cessazione del contratto ma solo dei costi per cessazione ampiamente giustificabili dai reali costi sostenuti e senza l'imposizione di alcun vincolo temporale (così come specificato dalle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza); le due voci di spesa "spese riattivazione linea" e "indennità ritardato pagamento" non hanno alcuna giustificazione; sulla medesima fattura risulta restituito l'importo di € 100.00 versato in fase di attivazione a titolo di deposito cauzionale." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede lo storno integrale della fattura contestata.

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, in via preliminare che Tim non dispone più del credito in contestazione (pari ad € 194,38) essendo quest'ultimo regolarmente ceduto (pro soluto) in data 3/12/2021 alla società Credit Factor S.p.A. Pertanto, si richiede, per carenza di legittimazione passiva, l'estromissione della Tim dal presente procedimento. In subordine si chiede il rigetto dell'istanza in quanto risulta infondata anche nel merito per le motivazioni di seguito riportate. L'utenza in contestazione risulta cessata per ULL in data 10.06.2019. Il motivo della contestazione è la fattura scoperta n. 8S00229988 di 4° bimestre 2019 di euro 194,38 data di emissione 8-7-2019. Si suole evidenziare che tale fattura non risulta tempestivamente contestata infatti vi è un reclamo di Agosto 2022 oltre tre anni dopo l'invio della fattura nonché della cessazione della linea. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "I reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa", evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Tale circostanza esclude il diritto al riconoscimento di un eventuale indennizzo e/o storni ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi di cui all'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS a norma del quale "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". Invero, dalla documentazione esaminata si evince che l'istante ha inoltrato un reclamo in relazione alle doglianze de quibus il 22.08.2022, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, avvenuta in data 10/6/2019. Deve essere quindi rigettata anche un'eventuale richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo attesa la sua tardività. A tale proposito occorre rilevare che l'obbligo di riscontrare il reclamo trae la propria origine dal contratto e termina con la cessazione del vincolo medesimo, fonte della relativa obbligazione; pertanto, fermo l'obbligo, in capo all'operatore di restituire eventuali somme percepite indebitamente, non sussiste per lo stesso l'obbligo di rispondere in forma espressa al reclamo di chi non è più cliente (Delibera n. 35/2021- Corecom Calabria). Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, si insiste per l'estromissione della Tim per carenza di legittimazione passiva ed in subordine si ribadisce che l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale."

In via preliminare, non può accogliersi la richiesta di estromissione della parte convenuta per carenza di legittimazione passiva, come peraltro già comunicato in piattaforma da questo Corecom, in data 24-01-2023 in sede di procedura conciliativa in considerazione del rapporto contrattuale instaurato tra le parti. Nello specifico, si osserva che il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati, come nel caso di specie, nei confronti di una società di recupero crediti, cui TIM ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'istante. Tuttavia, la giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni, ivi comprese quelle processuali, opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991), pertanto l'utente ha interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in

contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono. Se è pur vero che la pretesa creditoria è stata azionata da un soggetto terzo che non riveste la qualifica di “operatore” ai sensi di quanto disposto dall’art. 1, lettera m) del vigente “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi media audiovisivi”, l’utente ha interesse all’accertamento della legittimità dell’addebito dei menzionati costi cui l’emissione della fattura di cui chiede lo storno è correlata, e tale accertamento non può che essere proposto nei confronti dell’operatore telefonico che ha applicato tali costi ed emesso la fattura, a prescindere dalle vicende successive (cessione) che interessano i diritti di credito che ne discendono. (cfr., ex multis, determine 6 /2022 Corecom Toscana, 9/2023 Corecom Calabria). Tanto premesso, alla luce delle risultanze emerse nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. L’istante contesta la fattura n. 8S00229988 dell’importo totale di € 194,38 emessa in data 08.06.2019, in atti, nella quale risultano, tra gli altri, addebiti relativi alle offerte attive sulla linea (nello specifico abbonamento “Linea Valore + ISDN dell’importo € 70,25, e opzione “Tutto Senza Limiti Adsl” di € 25,38, entrambi riferiti al mese di maggio 2019), il costo noleggiato prodotto ISDN – NT1 plus 2b1 etsi – affari di € 8,63. Di contro, il gestore eccepisce l’assenza di tempestiva contestazione della suddetta fattura nonché l’avvenuta cessione del credito in data 03.12.2021. Al riguardo si osserva che vi è evidenza di una lettera di notifica di cessione del credito e sollecito di pagamento dell’importo di € 211,79 da parte della società Credit Factor S.p.A, in atti, recante, tuttavia, la data del 30.06.2022. Sul punto, deve evidenziarsi che l’operatore, a prescindere da quanto dedotto in memoria in relazione al lamentato insoluto, non ha fornito evidenza di aver comunicato all’utente, prima che lo stesso ricevesse la missiva del recupero del credito, la morosità oggetto di contestazione, ovvero mediante invio di solleciti, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. Si rileva, altresì, che l’istante, sia pure a fronte della ricezione della suddetta missiva, con reclamo formale del 04.08.2022, ha contestato, invero, non l’integrale fattura oggetto della presente controversia, bensì, nello specifico, le seguenti voci di costo: - € 100,00 + iva per “cessazione anticipata linea”, € 19,51 + iva per “costo di disattivazione linea”, € 11,00 + iva per spese riattivazione linea” e € 19,80 + iva per “indennità ritardato pagamento”. Ciò posto, con riferimento ai costi per cessazione anticipata e disattivazione linea, deve richiamarsi l’art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. “Decreto Bersani”), convertito in l. n. 40/2007, così come novellato dalla legge n. 124/2017, a mente del quale “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 spese non giustificate da costi dell’operatore”. Tale norma è posta sia a difesa dell’utente quale contraente debole, sia a tutela della libertà del mercato, e contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: consumi effettivi; costi effettivamente sostenuti per la dismissione; sconti subordinati alla permanenza del vincolo contrattuale; il pagamento delle rate residue per servizi secondari e prodotti offerti. Solo queste, e non altre, infatti, sono le eccezioni individuate dalle Linee Guida dell’Agcom (All. A alla Delibera n. 487/18/CONS). Alla luce della disposizione sopra richiamata, deve ritenersi legittimo l’addebito del costo di “disattivazione linea” (pari ad euro 23,80 iva inclusa), in quanto rientrante nel range di € 5,00/30,00 indicato, in conformità a quanto previsto dalla delibera AGCOM 252/16/CONS, nella pagina web del gestore riferita alla trasparenza tariffaria relativamente all’offerta linea ISDN. Viceversa, non risulta giustificato l’addebito per “cessazione anticipata linea” di euro di € 122,00 iva inclusa, in quanto non rientrante in alcuna ipotesi di cui alle citate Linee Guida, di talché il gestore è tenuto a stornare il suddetto importo. Deve, altresì, riconoscersi lo storno dell’importo di € 13,42 iva inclusa, riferito alle “spese di riattivazione collegamento”, in quanto non vi è evidenza documentale di alcuna riattivazione o altro elemento idoneo a giustificare tale addebito. Restano ferme le altre voci previste nella suddetta fattura, poiché precipuamente afferenti alle offerte attive sulla linea, nonché all’indennità per ritardato pagamento dei conti 1/2019 e 2/2019 o ad altre voci non oggetto di specifica contestazione.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 30/01/2023, è tenuta a stornare, in compensazione con la posizione debitoria e per l’eventuale residuo, dalla fattura n. 8S00229988 di € 194,38, l’importo complessivo di € 135,42 (centotrentacinque/42).

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO