

DELIBERA N. 15/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx./ Telecom Italia S.p.A.
(GU14/25754/2018)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 2 marzo 2020;

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 modificata 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. 353/19/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza della xxxx. acquisita con protocollo n. 0148797 del 05/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* per le utenze nn. xxxx con TIM S.p.A., lamenta l’indebita fatturazione successiva alla disdetta effettuata a seguito di passaggio ad altro operatore telefonico.

L’istante ha rappresentato di aver formulato recesso per tutte le utenze collegate alla “*p.iva 00501520506 intestata a xxx*” a mezzo PEC del 29 novembre 2017, ma che nonostante ciò, TIM S.p.A. ha continuato ad emettere fatture.

Con successiva comunicazione a mezzo PEC del 19 aprile 2018 ha precisato di avere contestato la “*mancata interruzione della fatturazione*” a seguito del recesso precedentemente inviato, richiedendo nel contempo l’emissione delle note di credito ed invitando l’operatore TIM S.p.A. ad interrompere la fatturazione.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti l’istante ha presentato la seguente richiesta: “*lo storno di tutte le fatture inviate alla p.iva 00501520506*”.

2. La posizione dell’operatore.

TIM S.p.A. non ha presentato alcuna memoria nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche.

All’udienza di discussione della controversia l’operatore ha rappresentato che la disdetta del 29 novembre 2019 risultava priva del documento d’identità del legale rappresentante, documento richiesto a norma delle condizioni generali di contratto. L’istante ha replicato precisando che la disdetta risultava inviata a mezzo PEC e che detto strumento garantiva la provenienza e l’identificazione del mittente, identificazione, peraltro, ulteriormente specificata nel testo della missiva avente l’indicazione della partita IVA della società, oltre che nel contenuto della PEC medesima e, infine, ribadita nella comunicazione del 19 aprile 2018.

3. Motivazione della decisione.

L’istanza può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In primis si osserva 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.
- l'art. 1335 codice civile, dispone che 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.

Nel merito.

Con riferimento all'eccezione sollevata dalla società TIM S.p.A., per la prima volta in sede di udienza di discussione, relativa all'omessa allegazione della copia di un documento di identità alla richiesta di disdetta, circostanza questa addotta a giustificazione della mancata lavorazione della cessazione della linea, va precisato che, pur prescindendo dalle repliche della società istante volte ad evidenziare come detta comunicazione di recesso fosse stata effettuata tramite una casella di posta elettronica certificata (PEC) che di per sé identifica la provenienza della comunicazione da parte del mittente, si rileva che, nel caso di specie, l'operatore avrebbe dovuto prontamente comunicare all'utente l'incompletezza della documentazione, per consentirgli una rapida integrazione della richiesta affinché la stessa fosse regolarmente gestita, evitando il protrarsi della fatturazione indebita. (ex Delibere Agcom n. 8/16/CIR e n. 116/17/CIR).

Si rileva inoltre che l'operatore non ha fornito prova alcuna attestante la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdettato dall'istante.

Per le sopra evidenziate motivazioni, sussiste una responsabilità della società TIM S.p.A. in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante allo storno delle somme addebitate successivamente alla data di efficacia del recesso.

Ai fini della regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso, si individua la data di efficacia del recesso medesimo nel 30 dicembre 2017, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*; ne consegue che TIM S.p.A. è tenuta a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) tutta la

fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 30 dicembre 2017 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata xxx in persona del legale rappresentante pro tempore.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento, con corresponsione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 30 dicembre 2017 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 2 marzo 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi