

DELIBERA N. 109

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/302466/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXX del 08/07/2020 acquisita con protocollo n. 0292587 del 08/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la difformità delle fatture emesse da Telecom rispetto al contratto sottoscritto. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” In data 01/06/2017 abbiamo sottoscritto con TIM un contratto che prevedeva la variazione del nostro contratto di telefonia VOIP da “AZIENDA TUTTO COMPRESO” a “COMUNICAZIONE INTEGRATA”. Il nuovo contratto è stato attivato in data 08/01/2018 e prevedeva anche il cambio della linea dati da HDSL a ADSL con contestuale cessazione della vecchia linea dati HDSL come chiaramente evidenziato nel contratto. Da verifiche amministrative abbiamo riscontrato che TIM ha continuato a fatturare la vecchia linea dati identificata con numero XXX5924 fino al 02/03/2020; tali fatture sono state da noi regolarmente pagate. Il 17/02/2020 tramite la nostra agenzia TIM di riferimento è stato aperto il reclamo 1-13186067716 chiuso da TIM in data 27/03/2020 con la cessazione della vecchia linea dati HDSL a far data dal 02/03/2020 senza procedere al rimborso dei canoni pagati non dovuti..” Specifica altresì che da controllo definitivo delle fatture indebitamente riscosse, il totale del rimborso richiesto ammonta ad Euro 13.075,023. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) il rimborso dei canoni pagati e non dovuti a partire dal 08/01/2018 al 02/03/2020 Il contratto prevedeva la cessazione automatica del servizio HDSL 087313345924 all'attivazione della nuova ADSL. Nel contratto allegato si evince chiaramente la dicitura "RICHIESTA CESSAZIONE BROADBAND DA ATC " pag 6/12.; Allega: Contratto sottoscritto in data 01/06/2017; fatture dal conto 2/2018 al 6/2019.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. L'operatore nelle memorie depositate afferma quanto di seguito: “L'istante, come accennato poco sopra, fonda la propria istanza sulla contestazione della

presunta tardiva lavorazione del recesso (rectius cessazione automatica) della linea a sé intestata; cessazione che a dire di parte istante avrebbe dovuto seguire in automatico all'attivazione del nuovo sistema di comunicazione integrata sulla linea XXX2449 NICI. Controparte vorrebbe, dunque, far credere che TIM si sarebbe impegnata a cessare una linea in cambio dell'attivazione di un'altra e, dall'altro, le avrebbe anche garantito l'automatica disattivazione (anche sotto il profilo amministrativo) della linea telefonica più risalente e di tutti i servizi sulla stessa attivi. La ricostruzione avversaria non solo non coincide con nessuna proposta commerciale di TIM (attuale o in vigore all'epoca dell'attivazione del nuovo impianto a nome di XXX), ma la stessa risulta totalmente in contrasto con le risultanze dei sistemi interni dell'operatore. Invero, da controlli effettuati a sistema la XXX stipulava un contratto Nici nel mese di settembre 2017, in base al quale chiedeva a TIM di attivare un piano di comunicazione integrata SMART, con nuova numerazione NICI XXX2449 (attivata dal 15.3.2018) e nuova numerazione XXX2448, per servizi internet e piano ALICE 20 ADAPTIVE, attivo dal 10.1.2018. L'istante risultava già titolare di altra linea (la n. XXX5924) come LIBERTY 2M - NEW INTERBUSINESS, per la quale TIM non ha ricevuto alcuna disdetta o richiesta di recesso. TIM, peraltro, non solo non assumeva alcun impegno nel contratto SMART per la cessazione della linea n. XXX5924, ma non riceveva nemmeno alcun reclamo o contestazione all'esito dell'invio regolare delle fatture presso l'indirizzo indicato in contratto; ciò fino a febbraio 2020, data in cui l'istante formulava la prima esplicita richiesta in tal senso. La linea, pertanto, veniva cessata solo a seguito della corretta ed esplicita manifestazione di volontà di cessare la linea n. XXX5924 da parte della XXX. È evidente, alla luce di quanto sopra, come nessuna censura possa essere mossa al comportamento di TIM che ha, evidentemente, operato nel puntuale rispetto delle obbligazioni assunte nei confronti dell'istante e delle condizioni generali di contratto regolanti la fattispecie di qua. Pertanto, in ragione di quanto sopra, tutte le fatture emesse da TIM fino alla effettiva cessazione della linea n. XXX5924, sono dovute poiché si riferiscono solamente a servizi richiesti e fruiti dall'istante e, comunque, mai contestate. Nessuno storno o rimborso potrà, dunque, essere riconosciuto a favore dell'istante la quale pertanto dovrà restare anche obbligata al saldo degli insoluti a sistema portati dai conti 1/20 e 2/20 per un totale di 3.858,27 euro.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante lamenta la difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con Telecom. La controversia verte sull'asserita non debenza degli importi addebitati in fattura relativi alla vecchia linea dati identificata con numero XXX5924 fino al 02/03/2020, nonostante il contratto sottoscritto in data 01/06/2017 prevedesse l'impegno dell'operatore convenuto alla cessazione di tale linea. L'istante afferma di aver effettuato in data 17/02/2020 un reclamo contrassegnato dal codice 1-13186067716 attraverso il quale Telecom avrebbe provveduto in data 27/03/2020 alla cessazione della vecchia linea dati HDSL a far data dal 02/03/2020 senza tuttavia

procedere al rimborso dei canoni pagati e non dovuti. Di converso l'operatore afferma che tale impegno non era stato assunto contrattualmente e che pertanto gli importi fatturati sono corretti. Evidenzia che non sono pervenuti reclami in ordine alle fatture emesse e soltanto a febbraio 2020, dietro esplicita volontà manifestata dall'istante, provvedeva a cessare la linea n. XXX5924. Per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Dalla disamina della documentazione in atti si evince che l'istante ha sottoscritto un contratto con Telecom in data 01/06/2017 nel quale era stata effettivamente richiesta la cessazione della linea ADSL XXX5924. Peraltro tale richiesta è anche conforme all'offerta "comunicazione integrata SMART": infatti, nel contratto sottoscritto è esplicitato che tale richiesta doveva essere espressamente richiesta in ordine a tale profilo tariffario. Risulta che Telecom abbia emesso fatture dal conto 2/2018 al conto al 2/2020 addebitando i costi della linea ADSL XXX5924. Risulta inoltre che dal conto 2/2018 al conto 6/2019 l'istante ha provveduto a pagare dette fatture per un ammontare di euro 13.075,02, mentre i conti 1/2020 e 2/2020 sono insoluti per un ammontare di euro 3.858,27. Pertanto, poiché è stato appurato che nonostante il contratto sottoscritto dall'istante prevedesse l'impegno dell'operatore alla cessazione della linea in parola, gli addebiti contenuti nelle fatture emesse dal conto 2/2018 al conto 2/2020 non possono che essere considerati illegittimi. Si precisa, in merito alla tardività del reclamo sollevata dall'operatore, che l'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi prescrive che: "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." Pertanto, alla luce di quanto sopra, l'operatore Telecom è

tenuto a riconoscere in favore dell'istante la somma di euro 13.075,02 (tredicimilazeroasettantacinque/02), a titolo di rimborso delle fatture pagate e non dovute di cui ai conti dal 2/2018 al 6/2019 ed a stornare i conti 1 /20 e 2/20 per un totale di 3.858,27 euro (tremilaottocentocinquantotto/27), tutti riferiti alla linea ADSL XXX5924. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, riconoscendo in suo favore la somma di euro 13.075,02 (tredicimilazeroasettantacinque/02), a titolo di rimborso delle fatture pagate e non dovute di cui ai conti dal 2/2018 al 6/2019 ed a stornare i conti 1 /20 e 2/20 per un totale di 3.858,27 euro (tremilaottocentocinquantotto/27), tutti riferiti alla linea ADSL XXX5924.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. La predetta Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

L'Aquila 20 Novembre 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI