

	Presidente Vice Presidente Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone
---	--	---

Deliberazione n. 30 del 4 MAGGIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/439785/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	
Fabrizio Comencini	
Stefano Rasulo	X
Enrico Beda	
Edoardo Figoli	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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 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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] S.R.L. del 06/07/2021 acquisita con protocollo n. 0294644 del 06/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

[REDACTED] effettuava migrazione delle utenze ad un altro Gestore già a Febbraio 2019. Continuando a ricevere inspiegabili fatture dal donating TIM, l'utente effettuava ulteriore disdetta in data 30 luglio 2019, ma ad oggi ancora ha continua a riceve dal Gestore, pressanti e reiterati solleciti di richieste economiche. Anche l'invito effettuato a mezzo PEC dal sottoscritto [REDACTED] o Malice, - a stornare totalmente l'asserita posizione debitoria della ex cliente, attesa la disdetta di ogni fornitura con la Spett.le TIM S.p.A., - è riuscita ad ottenere alcun effetto, anzi il Gestore ha continuato ad inviare solleciti di pagamento. Con memoria di replica depositata in data 25.10.2021, l'utente precisa quanto segue: Preliminarmente è doveroso evidenziare come solo il 4/10/21, il Gestore finalmente prende una sua posizione sugli innumerevoli reclami e solleciti inviati in via informale e formale, sia dal cliente con PEC del 30-7-19 e sollecito del 4-2-20, che dal sottoscritto avvocato con PEC del 3/9/20. Ciò al fine di acclarare la debenza dell'indennizzo di cui all'Art.

12 Delib. 347/18 per mancata/tardiva lavorazione dei reclami, nel caso in specie pertanto facilmente quantificabile nella somma massima di € 300,00. Per quanto riguarda la comparsa di Telecom, in estrema sintesi il Gestore assume che nulla sia dovuto in ipotesi di sovrappaccatura reiterata, reclamata, sollecitata e mai trattata fino all'odierna definizione, in quanto asseritamente non tipizzata e pertanto non indennizzabile da codesto Ufficio. Orbene tale miope visione, - certamente di estremo favore per i Gestori, che avrebbero ovviamente solo benefici e nessun danno nell'avanzare le più fantasiose richieste economiche a seguito di regolari disdette dei propri clienti, - non può non essere contrastata dall'Autorità, sia perché evidentemente contraria al dato normativo, sia perché ha ovviamente provocato una crescita esponenziale del contenzioso amministrativo. La semplice interpretazione ermeneutica dell'art. 13 co. 7. della Delib. indennizzi 347/18 sancisce che "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Pertanto la norma di chiusura c'è. E non è nemmeno necessario ricorrere alla quantificazione tramite interpretazione analogica o in via equitativa, atteso che dalla mera interpretazione sistematica di tale norma con l'Art. 4, rubricata proprio come "indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio", deve essere attribuita alle presenti fattispecie di ritardo nella disattivazione del servizio, caso quindi speculare e non solo simile, che vedrà computati i previsti 7,50 € pro die per ogni servizio principale. Definizioni che accolgono la presente argomentazione inoltre sono già state effettuate dal Corecom Calabria con Delibera n. 25/11 "...Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. Inoltre, la violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa di somme, da parte dell'operatore, a fronte di servizi non usufruiti dall'utente, integra una condotta vessatoria, che dà diritto all'utente di ottenere un indennizzo per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede." Ed ancora Delibera n. 42/11, "La violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa da parte del gestore di prestazioni pecuniarie a fronte di servizi non resi è indizio di una condotta vessatoria ai danni dell'utente. Pertanto l'Autorità ha il potere-dovere di entrare nel merito, al fine di valutare e sanzionare i comportamenti del conveniente [REDACTED] Sul quantum debeatur quindi, nel caso in specie, lo stesso Operatore afferma che: "La linea 04513032272 ALICE BUSINESS 7M ADAPTIVE 40F è stata cessata in data 27/04/2020 con cessazione contabile 31/08/2019 corretto 30 giorni richiesta.". La richiesta in realtà è del 26/7, notificata con PEC del 30/7/19, se come afferma TIM l'utenza è cessata in data 27/04/2020, si configura un disservizio [REDACTED] per 272 giorni che [REDACTED] 7,50, attualizzano l'importo di € 2.040,00 per la sola linea 04513032272. Invece per la linea 04513031794 ALICE BUSINESS 7M ADAPTIVE, Telecom chiarisce addirittura che è stata cessata "per morosità" in data 05/07/2021, morosità di un servizio imposto coattivamente dal Gestore che rifiuta la disattivazione. Disservizio [REDACTED]

protrattosi quindi per ben 706 giorni, per un importo indennitario di € 5.295,00 (= 706 x 7,50 €). Lo stesso principio di computo indennitario potrà essere pertanto applicato anche per la linea 045592732 (TUTTOFIBRA), che apprendiamo

è stata cessata solo in data 28/04/2020 e per tutte le altre utenze e gli ulteriori servizi indebitamente non disattivati, che hanno continuato a fatturare ad libitum del famelico Gestore. In via del tutto subordinata, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità non volesse effettuare l'interpretazione sistematica, secondo il combinato disposto dei suindicati Artt. 4 co. 1 e 13 co 7, si chiede di quantificare il predeterminato indennizzo ex Art. 9 della succitata Delib. indennizzi, per l'erogazione di servizi o profili tariffari non richiesti, computando la somma di € 5,00 pro die, per ogni singola utenza non disattivata. Oltre ai disservizi, sono astrattamente configurabili danni per la continua attività vessatoria perpetrata dal Gestore, che non vengono quantificati in sede di definizione, non deputata a liquidare la fattispecie del danno subito, ma dovrebbero essere valutati dai Gestori nell'auspicata ipotesi di una conciliazione, che non darebbe poi all'utente la possibilità di adire la Giurisdizione ordinaria per la giusta liquidazione del danno ulteriore. L'asserito credito vantato dall'ex monopolista invece, artificiosamente creato successivamente alla richiesta di recesso e migrazione, non è certamente dovuto e se ne chiede lo storno totale ed incondizionato, chiedendo altresì la ripetizione di quanto versato a titolo di caparra e delle altre voci specificate nel formulario.

L'utente, quindi, chiede:

- i. gli indennizzi ex artt. 4, 9, 12 e 13, Delib. 347/18 All. A, così come richiesti nel formulario e computati nel presente atto, valutando altresì il raddoppio dell'importo da indennizzare ex Art. 13 co. 3, trattandosi di un'utenza business, e l'aumento di un terzo per l'utenza a banda ultra larga ex Art. 13 co. 2;
- ii. lo storno delle fatture illegittimamente richieste dal Gestore a qualsiasi titolo con immediato ritiro della pratica inviata al recupero crediti;
- iii. le spese di procedura, salva richiesta di danno ulteriore;
- iv. di condannare infine il Gestore ad una congrua sanzione ex art. 98 del Testo Unico delle comunicazioni, alla luce del comportamento scorretto perpetrato ai danni dell'utente.

2. La posizione dell'operatore

Premesso che l'istante oltre alla linea indicata nel formulario (██████████) aveva anche le linee ██████████, ██████████, ██████████, ██████████ - ██████████ - ██████████ (queste ultime già cessate), all'esito delle verifiche svolte i sistemi risultano allineati come segue: DN ██████████ S.R.L. In UNICAC risulta NON PORTATO. TUTTOFIBRA cessa in crm business in data 28/04/2020 (Scarso Utilizzo). Non sono presenti richieste di migrazione. DN ██████████ S.R.L. In UNICAC risulta NON PORTATO. La linea cessa in crm business in data 07/05/2020 (Scarso Utilizzo). Non sono presenti richieste di migrazione. DN ██████████ - ██████████ - ██████████ S.R.L. Risulta attivo NP TWT dal 18/07/2019 (UNICAC

allineato) In NOW è presente scheda di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA con olo TWT in stato CHIUSO con DRO 05/07/2019 DAC 18/07/2019 DES 18/07/2019 e notificata il 18/07/2019. La linea cessa in crm business in data 29/07/2019 (Cessazione per NP). DN ██████████ S.R.L. Risulta attivo NP TWT dal 18/07/2019 (UNICAC allineato) In NOW è presente scheda di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA con olo TWT in stato CHIUSO con DRO 05/07/2019 DAC 18/07/2019 DES 18/07/2019 e notificata il 18/07/2019. La TUTTOFIBRA cessa in crm business in data 20/07/2019 (Cessazione per NP). Le linee che sono migrate ad altro OLO in data 18/07/2019 sono DN ██████████ - ██████████ - ██████████ Per la linea ██████████ c'è un insoluto di euro 32,38. Con PEC del 30/07/2019 il cliente chiede cessazione di tutti i contratti in essere con Tim senza indicare i numeri di telefono con decorrenza 01/08/2019. La linea ██████████ (TUTTOFIBRA) non risulta migrata ad altro OLO, è stata cessata in data 28/04/2020 – sono state emesse NDC a storno fatture 6/19 (canoni settembre/ottobre) 1/20 – 2/20 – Corretto in quanto cessazione contabile 30 giorni richiesta. Le linee ██████████ - ██████████ - ██████████ sono fatturate con fatture aggregate 422..... La linea ██████████ ALICE BUSINESS 7M ADAPTIVE è stata cessata per morosità in data 05/07/2021 La linea ██████████ ALICE BUSINESS 7M ADAPTIVE 40F è stata cessata in data 27/04/2020 con cessazione contabile 31/08/2019 – corretto 30 giorni richiesta. Sulla fattura aggregata 4220420800018922 del 3/20 presente rimborso canoni non dovuti dal 01/09/2020 La linea ██████████ RTG è stata cessata in data 07/05/2020 con decorrenza canoni 30/04/2020 - non sono state emesse NDC a storno fatture non dovute dal 6/19, per cui l'istante ha diritto allo storno di euro 2284,85 per le fatture non dovute dal 6/19 (canoni settembre/ottobre) in poi. Ad oggi l'insoluto ammonta ad euro 2301,38 (doc.1) vedi file fatture insolute. Quanto all'indennizzo per il ritardo nella lavorazione della disdetta alcuna somma a tal titolo potrà essere riconosciuta in quanto il ritardo nella lavorazione della disdetta e quindi nella cessazione della linea non costituisce, come da normativa dei Corecom Nazionali e di AGCOM, una

fattispecie indennizzabile. Sul punto basti citare ex multis la Delibera n.59/12 del Corecom Lazio secondo la quale “la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.”, nonché le più recenti Delibere AGCOM n. 126/17/CIR: “Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati” e Corecom Piemonte n. 59/2017: “Per tali ipotesi non si ritiene di liquidare un indennizzo a titolo di “indebita fatturazione dei servizi”, sia in quanto tale fattispecie non risulta codificata dal Regolamento in materia di indennizzi di cui all'Allegato A delle Delibera n. 73/11/CONS e sia in quanto, per consolidata prassi dell'Autorità delegante, si ritiene che il rimborso, o lo storno degli addebiti basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente.” Anche al caso di specie non può che essere applicato il principio appena richiamato e l'orientamento ormai consolidato dell'Autorità. Invero il sinallagma contrattuale presuppone l'interesse di tutte le parti all'adempimento dei rispettivi obblighi. Nel caso di specie, l'utente inoltrando la richiesta di recesso, ha manifestato il proprio disinteresse a fruire dei servizi prestati da Tim SpA, chiedendo lecitamente la risoluzione del contratto, che a far data dalla richiesta deve considerarsi cessato. Ne deriva che, essendo venuti meno gli effetti giuridici del contratto (su richiesta dello stesso utente!) non potrebbe, neppure astrattamente, essere riconosciuto un “indennizzo”, che poggia le sue basi proprio sull'esistenza di un vincolo contrattuale valido ed efficace. In caso di accoglimento della richiesta dell'istante, si cadrebbe nella paradossale situazione di censurare un inadempimento di un contratto non più efficace proprio per volontà del soggetto che oggi chiede il ristoro di un “disagio” asseritamente patito ma sicuramente non tipizzato da alcuna norma, né, tanto meno, dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Proprio per quanto appena esposto, i Corecom Nazionali e AGCOM prevedono per tale fattispecie unicamente la regolarizzazione contabile della posizione contrattuale, con lo storno/rimborso - sempre che ve ne siano i presupposti- di quanto eventualmente addebitato successivamente alla richiesta di recesso. Non miglior sorte potrà subire la richiesta di risarcimento del danno in quanto trattasi di materia che esula dalla competenza del Corecom per essere devoluta all'Autorità Giudiziaria. Tim SpA chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: in relazione alla richiesta di indennizzo per l'indebita fatturazione si ritiene che la stessa non possa essere accolta alla luce di un ormai consolidato orientamento dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS;

n. 171/17/CIR) il quale prevede che a fronte dell'indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si evidenzia che il reclamo del 04.02.2020 risulta sprovvisto della relativa ricevuta di consegna al gestore, mentre il reclamo del 03.09.2020 ne risulta, invece, provvisto; considerato che Tim non ha prodotto in atti alcuna prova documentale di aver fornito effettivo riscontro al predetto reclamo del 03.09.20, si ritiene ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi che viene, pertanto, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=;

Per quanto concerne la richiesta sub ii) si rileva quanto segue: secondo un principio ormai consolidato (ex multis Corecom Puglia, delibere n. 5/10, n. 13/10, n. 18/10) devono considerarsi come non dovute le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso.

Per determinare il dies a quo per stabilire il momento a partire dal quale, per quanto sopra precisato, le fatture emesse da Tim possano considerarsi come non dovute, si precisa che le due fatture dell'operatore recipient (S.I.T.I.P s.r.l.) allegate dal ricorrente per dimostrare di essere migrato verso altro gestore nel febbraio 2019,

non costituiscono valido supporto documentale nella misura in cui nelle predette fatture viene riportata un'utenza diversa da quelle di cui risultava titolare con Tim.

Si evidenzia, altresì, che il ricorrente, tramite PEC del 30.07.2019, presentava comunque formale disdetta contrattuale.

Non si ritiene condivisibile, in proposito, l'affermazione di Tim secondo la quale la predetta richiesta di disdetta contrattuale non possa considerarsi tale in quanto l'utente non avrebbe indicato, nel dettaglio, i numeri di telefono.

Infatti, nel momento in cui un utente chiede espressamente la disdetta del contratto, ed in tale disdetta siano chiaramente indicati il nominativo e la partita IVA e/o il codice fiscale si ritiene che tali elementi siano sufficienti all'operatore per individuare con precisione l'utente stesso, di tal ch , l'operatore, pur in assenza di una puntuale indicazione da parte del ricorrente delle utenze eventualmente oggetto della disdetta, dovr  procedere alla chiusura integrale del contratto.

Si ritiene, infatti, che nel caso de quo, la volont  dell'utente di chiudere ogni rapporto contrattuale sia stata chiara ed inequivocabile. Considerato che, di norma, l'operatore dispone di trenta giorni per processare una richiesta di disdetta, si ritiene che le fatture emesse successivamente alla data del 30.08.2019 (trentesimo giorno successivo alla data del 30.07.19 in cui Tim ha ricevuto la richiesta di disdetta) debbano essere stornate. Sulla scorta del prospetto contabile prodotto in atti da Tim, e per quanto sopra specificato, si ritiene che le fatture emesse tra la n. 2019/4220419800050162 (dell'11.11.2019, periodo di riferimento settembre – ottobre) compresa e la fattura n. 2021/4220421800032746 (del 09.09.2021) compresa, debbano essere stornate, nel caso non siano state pagate, o rimborsate qualora l'utente abbia provveduto al relativo pagamento.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene equo riconoscere l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura;

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa esuli dalle competenze del Corecom, il quale non pu  comminare sanzioni di alcun tipo ai gestori, essendo tale potere riservato alla competenza esclusiva di Agcom.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altres  illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di ██████████ nei confronti di TIM. La societ  Tim   tenuta: a stornare / rimborsare le fatture come in premessa indicate, provvedendo al ritiro, a propria cura e spesa, della procedura di recupero del credito; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.
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.   fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto pu  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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco