

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *privata* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 06/12/2016, ha lamentato il ritardo nella risoluzione del contratto nonostante la comunicazione del formale recesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. di aver comunicato con racc. A/R del 17.02.2016 alla compagnia telefonica formale disdetta;
- b. che nonostante il formale recesso il gestore non provvedeva alla cessazione della linea e continuava a fatturare sino a giugno 2016;
- c. che solo a seguito dell'intervento del Co.re.com Basilicata, attraverso il deposito del modulo GU5, riusciva ad ottenere la cessazione della linea;
- d. che soltanto successivamente ai numerosi reclami alle singole fatture trasmesse, la TIM procedeva allo storno di parte delle stesse senza tener conto della pratica scorretta assunta e dei fastidi subiti per le continue comunicazioni e telefonate effettuate al fine di ottenere lo storno delle fatture e la cessazione della linea. A causa di ciò l'istante si vedeva costretto ad adire l'associazione dei consumatori per la tutela delle proprie ragioni.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“storno totale di tutte le fatture successive al recesso”*;
- ii) *“rimborso di parte della fattura n. [REDACTED] relativamente alle spese di noleggio apparecchio (aprile 2016)”*;
- iii) *“indennizzo per pratica scorretta”*;
- iv) *“spese di conciliazione € 200”*.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo e-mail in data 23.02.2017, ha esposto *“che la mancata cessazione dell'utenza telefonica nei tempi previsti è stata causata da un'anomalia del sistema, a seguito della quale sono state emesse fatture successive relative al mese di marzo, aprile, maggio, giugno e luglio 2016”*. Ha precisato *“che a fronte di ciò la compagnia si è apprestata ad effettuare il ricalcolo delle fatture per il periodo successivo al 4 marzo 2016, comprensivo dei 15 giorni di preavviso previsti per la cessazione della*

linea telefonica, provvedendo a comunicare all'istante con missiva del 01.08.2016" di aver stornato le fatture non dovute." Ha specificato che "in particolare si è provveduto allo storno del conto relativo al mese di marzo pari ad € 29,35, al mese di aprile pari ad €32,93, al mese di maggio pari ad € 32,93 nonché allo storno parziale della fattura del mese di giugno 2016 di euro 14,49, relativo al periodo 1/06 -16/06, mentre il restante importo (relativo al periodo 16/06- 30/06) è stato recuperato sulla fattura di chiusura di luglio. Difatti, il conto relativo al mese di luglio 2016 pari ad € 8,68, risulta dovuto in quanto comprensivo dei costi di disattivazione e del rimborso di quanto addebitato successivamente al 16.06.2016, data di effettiva cessazione".

Ha osservato inoltre che "i costi di disattivazione risultano essere legittimi in quanto gli stessi sono quelli che Telecom sostiene in caso di recesso da parte degli utenti, e sono pertinenti, documentati e comunicati all' AGCOM affinché sia garantita al consumatore la trasparenza commerciale ed assicurato un adeguato livello di conoscenza. Tali costi sono quelli sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione in conformità a quanto previsto dall'art. 1 comma 3 della L. 40/2007". La legge su menzionata da un lato ha ridotto notevolmente l'importo da richiedere in caso di cessazione e, dall'altro ha rinnovato la norma contrattuale che limitava la richiesta di tale addebito per le sole cessazioni avvenute entro 12 mesi dall'attivazione del servizio, prevedendo che l'importo di € 28,84 iva esclusa possa essere richiesto senza vincoli contrattuali, anche quando la cessazione avviene dopo i primi 12 mesi di abbonamento".

Infine, ha contestato l'esistenza in capo all'utente di una morosità pari ad € 30,68.

Ha respinto ogni addebito richiedendo il rigetto dell'istanza.

Successivamente, parte istante, depositando tempestivamente le proprie controdeduzioni dell'01.03.2017, ha replicato alla memoria dell'operatore.

In particolare, ha evidenziato che la compagnia telefonica, abusando della propria posizione dominante, ha posto in essere un comportamento scorretto contrario alle regole di buona fede e correttezza. Ha osservato infatti che "Essa nonostante la volontà manifestata dall'utente di cessazione della linea è rimasta inerte lasciando privi di riscontro i numerosi reclami scritti e verbali trasmessi. Né ha fornito mai motivazioni e/o informazioni sulle problematiche che non consentivano quanto richiesto. Ciò ha chiaramente rappresentato sia la violazione dell'obbligo di risposta ai reclami quanto la violazione dell'obbligo di informazione al cliente". Ha osservato che ai tre reclami scritti (1.06.2016- 21.07.2016 – 08.08.2016, la compagnia ha risposto soltanto con nota del 1.8.16 pervenuta il 6.9.2016 con circa 60 giorni di ritardo. In ragione di ciò ha precisato e riformulato le richieste comprendendo oltre a quelle già avanzate nel formulario GU14:

- "rimborso fattura n. [REDACTED] (mese marzo- aprile 2016)";

- “indennizzo di 60,00 euro ai sensi dell’art. 11 All. A delibera 73/11/CONS per ritardo nella risposta al reclamo dell’ 01.06.2016”;
- “indennizzo di 300,00 euro ai sensi dell’art. 11 All. A delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami del 21.07.2016- 08.08.2016”;
- “indennizzo di 300,00 euro o altre alla somma che questa Autorità riterrà di giustizia ai sensi dell’art. 3 commi 2-3 Reg. indennizzi per violazione degli obblighi di informazione non essendo mai stata fornita alcuna informazione sugli adempimenti posti in essere”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla società istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità della richiesta di cui al punto *iii*) di “*indennizzo per pratica scorretta*”, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del *Regolamento* di cui all’Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell’organo adito.

Parimenti devono dichiararsi inammissibili parte delle richieste di indennizzo formulate nella memoria difensiva dell’istante dell’01.03.2017 ovvero indennizzo:

1. “*per ritardo nella risposta al reclamo dell’01.06.2016*”;
2. “*per mancata risposta ai reclami del 21.07.2016- 08.08.2016*”;
3. “*per violazione degli obblighi di informazione*”.

Trattandosi di domande nuove rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG sono insuscettibili di essere trattate in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Al riguardo, si evidenzia che nel formulario UG l’odierno ricorrente aveva chiesto unicamente un indennizzo per la “*pratica scorretta, il rimborso e lo storno delle fatture illegittimamente emesse*”, senza nulla eccepire in merito alla violazione degli obblighi di informazione e alla gestione dei reclami, due dei quali sono stati inviati in data successiva alla presentazione del formulario UG. Di tali richieste indennitarie il ricorrente non ne ha dato atto in sede di udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e neppure nel successivo formulario GU14. Appare quindi non rispettato il principio della coincidenza tra l’oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, sancito dall’art. 14, comma 1 del *Regolamento* che richiede “*quale condizione legittimante la presentazione di un’istanza di definizione, l’esito negativo del tentativo di conciliazione*” (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12), secondo l’interpretazione che ne viene fornita dalle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS (III.1.2).

Nel merito

Ciò premesso, dall'esame dell'istanza presentata dal sig. [REDACTED] e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla seguente contestazione: fatturazione ingiustificata connessa alla ritardata gestione del recesso.

Com'è noto, il D.L. n. 7/2007, convertito dalla legge 40/2007, ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche, interpretata in maniera univoca e costante dall'Autorità e anche dai Giudici amministrativi. In base alle previsioni legislative in esso contenute, gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali (ma con preavviso, che può essere al massimo di 30 giorni) e con le sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall'operatore. La legge, infatti, non ha stabilito una durata particolare dei contratti (che rimane quella indicata nelle Condizioni generali di contratto applicate) ma ha stabilito che si può recedere in ogni tempo. In particolare, la normativa dispone che *"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"* (art. 1, comma 3).

Ne consegue che in caso di esercizio del diritto di recesso/disdetta, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle Condizioni contrattuali e dalla citata normativa. Con la conseguenza che in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, in capo all'utente sorge il diritto ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Nel caso di specie, dall'istruttoria condotta è emerso, come dato non contestato dall'operatore e pertanto pacifico, che la parte istante abbia mediante raccomandata AR del 17.02.2016 comunicato a TIM S.p.A. la volontà di cessare l'utenza n. [REDACTED]. A fronte di tale manifestazione di volontà, reiterata con reclamo dell'01.06.2016, non è seguita la gestione del recesso da parte dell'operatore che anzi ha continuato a emettere fatturazione nonostante le numerose segnalazioni sia scritte che telefoniche. Soltanto a seguito dell'intervento del Co.re.com. Basilicata, la compagnia, sollecitata attraverso il deposito dell'istanza GU5, con comunicazione a mezzo pec del 27.06.2017 confermava all'utente l'avvenuta cessazione dell'utenza.

A sostegno della propria tesi difensiva, la società TIM si è limitata ad addurre genericamente che la mancata lavorazione del recesso è stata causata *da un'anomalia del sistema*, senza fornire ulteriori dettagli in merito.

In questi casi, per andare esente da responsabilità ai sensi dell'art.1218 c.c., l'operatore avrebbe dovuto dimostrare che il ritardo era stato determinato da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In tali ipotesi, il gestore avrebbe dovuto anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso.

Non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto (*ex multis*, Agcom Delibere n.90/08/Cir; n.8/09/Cir; n.27/10/Cir).

TIM, tuttavia, non ha fornito alcuna prova atta a dimostrare che la predetta mancata gestione del recesso sia dipesa da circostanze ad essa non imputabili, o da particolari problematiche tecniche non causate da propria colpa (*ex art. 1218 c.c.*), né ha fornito prova di aver informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nella gestione del recesso, per cui si deve concludere per la sussistenza della violazione del citato art.1, comma 3, del d.l. n.7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché allo storno (ovvero al rimborso, se già pagate) delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Per tutto quanto esposto, si ritiene di potere ravvisare in capo a TIM S.p.A una responsabilità ai sensi del citato art. 1218 c.c. che fonda, come anticipato, il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo.

Per la corretta determinazione di tale indennizzo, in mancanza di una specifica indicazione ricavabile della Carta dei Servizi dell'operatore in vigore al momento della richiesta di disdetta, si ha riguardo a quanto previsto dall'art. 12, comma 3, del c.d. *Regolamento indennizzi*, che per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal medesimo Regolamento ritiene applicabili “*le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1*”.

In applicazione di tale disposizione, si ritiene di potere ricondurre il caso esame, per analogia, nell'ambito della fattispecie di cui all'art. 8 comma 1 del citato *Regolamento indennizzi*, secondo il quale “*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione*”.

Al pari dell'arbitraria attivazione, la mancata o ritardata lavorazione del recesso può avere come conseguenza, come è accaduto nel caso che ci occupa, che l'utente sia (*rectius*, rimanga) vincolato contrattualmente all'operatore contro la propria volontà.

Ai sensi dell'art. 1335 c.c., 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. Il ricevimento da parte di Tim della raccomandata AR di recesso (*dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo) è avvenuto in data 22.02.2016.

Pertanto, appare equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari ad € 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura di servizi non richiesti, ossia per 98 giorni compresi tra il 22 febbraio 2016 (data in cui il recesso è giunto a conoscenza dell'operatore) e il 16 giugno 2016 (data di effettiva cessazione dell'utenza), dedotti i 15 gg. di preavviso previsti dalle condizioni generali di contratto TIM, per un totale di 490 Euro.

La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. [REDACTED], mediante lo storno di tutti gli importi fatturati indebitamente.

L'utente ha pertanto diritto allo storno (ovvero al rimborso, ove pagate) di tutte le fatture emesse successivamente al 22.2.2016 e, in particolare, delle fatture n. [REDACTED] del 7.03.16 (scadenza 08.04.2016) per € 32,93; fattura n. [REDACTED] del 6.04.16 (scadenza 08.05.2016) per € 32,93; fattura n. [REDACTED] del 5.05.2016 (scadenza 08.06.2016) per € 32,93; fattura n. [REDACTED] del 5.08.016 (scadenza 08.09.2016) per 4,80.

La fattura [REDACTED] con scadenza 08.08.2016 di € 8,68 risulta dovuta in quanto comprensiva dei costi di disattivazione.

Nel caso di specie, l'importo addebitato per il costo della disattivazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Telecom; peraltro consultabile anche mediante il sito dell'Agcom, in cui la società telefonica riporta i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom stessa, nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Nella fattispecie in esame, l'odierna istante ha esercitato il diritto di recesso dei servizi fonia e ADSL, pertanto, l'operatore ha richiesto il pagamento della somma di € 28,84, IVA esclusa.

Sul punto si osserva che secondo l'orientamento adottato dall'Agcom attraverso le Linee Guida del 28 giugno 2007, emanate sulla base dei poteri di vigilanza attribuiti dal comma 4 dell'art. 1 della legge sopra richiamata, "l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, **poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori**". I soli importi che gli operatori

possono porre a carico degli utenti, ove necessario, devono quindi consistere nelle “spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento”, le quali sono oggetto di verifica da parte dell’Autorità.

Infine, in ordine alla presunta morosità in capo all’utente per un importo di € 30,68 lamentata dalla Compagnia telefonica nella memoria difensiva, si deve rilevare che la stessa non merita accoglimento. L’operatore non allega alcuna documentazione da cui si evince l’entità del mancato pagamento, la specifica dei costi e il periodo di fatturazione.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell’istanza GU14 presentata in data 6 dicembre 2016, prot. n. 11965/C, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, la somma di euro totale di **€ 490,00** per l’attivazione di servizi non richiesti a seguito di mancata lavorazione del recesso, a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 98 giorni, secondo quanto previsto dall’articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi addebitati in tutte le fatture emesse successivamente al 22.2.2016 e, in particolare, delle fatture n. [REDACTED] del 7.03.16 (scadenza 08.04.2016) per **€ 32,93**; fattura n. [REDACTED] del 6.04.16 (scadenza 08.05.2016) per **€ 32,93**; fattura n. [REDACTED] del 5.05.2016 (scadenza 08.06.2016) per **€ 32,93**; fattura n. [REDACTED] del 5.08.016 (scadenza 08.09.2016) per **€ 4,80**;

- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro **100,00** a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

