

**DELIBERA N. 273/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**E. Lxxx / TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(ISTANZA LAZIO/D/1147/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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’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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della Sig.ra E. Lxxx di cui al prot. D6770 del 21/12/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

L'istante lamenta la pretesa difformità di fatturazione riscontrata sulla linea n. 06.99838024, a sé intestata, nonché l'asserito mancato espletamento della procedura di migrazione verso OLO Vodafone, con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione da parte di OLO *donating*. Deduce altresì la perdita della numerazione, intervenuta a seguito della rinuncia alla migrazione richiestatramite disdetta inviata a Vodafone.

Nell'istanza di definizione formula quindi le seguenti richieste nei confronti dell'operatore convenuto: "restituzione di tutte le somme pagate in esubero rispetto al contratto richiesto pari ad € 607,52 circa; indennizzi previsti dalla delibera 73/11/CONS per attivazione di profilo tariffario non richiesto pari ad € 730,00 circa e per perdita della numerazione ovvero ogni altro indennizzo che l'autorità riterrà dovuto; rimborso di € 177,40 per penali da recesso anticipato, oltre a spese di procedura".

Deposita, a supporto delle proprie tesi difensive, oltre al proprio documento di identità e al verbale di conciliazione, il reclamo e le fatture.

## **2. Posizione dell'operatore**

L'operatore ha in primo luogo sollevato l'eccezione relativa alla mancata integrazione del contraddittorio nei confronti di Vodafone, coinvolto nella vicenda oggetto di controversia a titolo di OLO *recipient*. Ha inoltre contestato ed impugnato quanto rappresentato dall'istante, ribadendo la propria correttezza gestionale, stante (a) la corretta applicazione del *pricing* contrattualmente previsto e (b) l'avvenuto espletamento della migrazione verso Vodafone della linea *de quo* in data 25 settembre 2015, con conseguente evidente infondatezza dell'addebito relativo alla perdita della numerazione.

TIM precisa infatti come nella Welcome Letter datata 2 luglio 2013 riepilogativa delle condizioni contrattuali soggette ad accettazione da parte dell'utente finale, fosse previsto un *pricing* di €19,90 per il primo annoper le solerichieste di rientro effettuate entro il 9 giugno 2013. Tuttavia, la conclusione del contratto, intervenuta per effetto dell'accettazione e trasmissione via fax della copia firmata, aveva avuto luogo solo in data 23/10/2013, epoca in cui l'offerta in parola era ormai scaduta, sicchè le fatture emesse sono da ritenersi corrette perché conformi alle condizioni contrattuali applicabili all'epoca della conclusione del contratto.

Per tali motivi, chiedeva il rigetto integrale delle domande spiegate nei propri confronti.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore.

Sempre in via preliminare, si accoglie l'eccezione formulata dall'operatore circa la carenza di legittimazione attiva del Sig. Costantino ai fini del presente procedimento e la conseguente impossibilità di accettare il contraddittorio su circostanze a questi riconducibili, con conseguente stralcio di tutta la documentazione ad esso riferita.

Nel merito, le richieste dell'istante devono essere respinte per i motivi esposti di seguito.

Non è possibile riconoscere alcun indennizzo ai sensi dell'art. 8, All. A, delibera 73/11/CONS, né, tantomeno alcuno storno delle somme corrisposte *sine causa* dall'utente, in quanto non vi è stata alcuna erronea applicazione del *pricing* sulla linea n. 06.99838024.

TIM asserisce che parte istante ha restituito via fax il contratto di cui si discute, debitamente sottoscritto per accettazione, in data 23/10/2013, successivamente allo scadere del termine previsto per l'offerta promozionale di cui si lamenta la mancata applicazione (canone mensile di € 19,90 per il primo anno). Tale affermazione non viene in alcun modo smentita dalla Sig.ra Loffredi, che non replica al contenuto della memoria difensiva di TIM nei dieci giorni successivi alla trasmissione via PEC, dovendosi considerare ammesse tutte le deduzioni ivi contenute.

Altrettanto infondato in fatto è l'addebito relativo al preteso tardivo espletamento della migrazione verso Vodafone della linea *de quo*, con conseguente rigetto della richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 3, co. 3, All. A, delibera 73/11/CONS.

L'operatore convenuto dichiara che l'utenza è cessata per migrazione in data 25 settembre 2015, come dimostrano sia le schermate Pitagora (cfr. doc. 2 allegato alla memoria difensiva di TIM) che la fattura c.d. di cessazione, contrassegnata dal n. RW03798651 e recante l'addebito di € 28,84 a titolo di disattivazione linea (cfr. doc. 3 allegato alla memoria difensiva di TIM). Da ciò ne consegue altresì la totale

infondatezza, in fatto e in diritto, dell'addebito relativo alla perdita della numerazione, la cui richiesta di indennizzo deve, pertanto, intendersi respinta.

Riguardo alla migrazione della linea e ai corrispettivi addebitati dall'operatore al momento della cessazione del contratto sia consentita una breve digressione.

L'addebito di € 28,84 a titolo di disattivazione linea è corretto e pienamente dovuto, perché conforme a quanto previsto dall'art. 5 delle Condizioni generali di contratto applicabili *ratione temporis* al rapporto contrattuale oggetto di controversia ("In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (ii) il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo; e (iii) la commissione pari ad € 35,18 euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione") (cfr. doc. 5 allegato alla memoria difensiva di TIM).

Per converso, nell'ipotesi di cessazione anticipata del contratto, anche se per effetto della risoluzione richiesta dal creditore, tutti gli importi generati automaticamente in fattura non sono conformi alla normativa vigente. Nella fattispecie, la Sig.ra Loffredi chiede la restituzione dell'importo di € 177,40, asseritamente addebitato quale penale da recesso anticipato, ma non fornisce prova alcuna né in merito alla fatturazione di tale voce di costo da parte di TIM né in merito all'avvenuto pagamento, con conseguente infondatezza della relativa richiesta di rimborso, che deve intendersi pertanto rigettata.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra E. Lxxx nei confronti della società TIM S.p.a. (già Telecom Italia S.p.a) per i motivi di cui in narrativa.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini