

DELIBERA N. 12/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxx/TIM S.P.A.

(GU14/228224/2020)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 febbraio 2021;

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*”, 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 dell’utente xxxx, del 13/01/2020 acquisita con protocollo N. 0014026 del 13/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 057589xxxx con la società Tim S.p.A. (di seguito per brevità Tim), lamenta l’indebita fatturazione successiva al recesso contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“in data 24/05/2018 inviava alla Casella postale n. 111 raccomandata ar, comunicando la propria volontà di recedere dal contratto dall’abbonamento con disattivazione della linea in oggetto. Con raccomandata ar. del 12/09/2018, e fax del 05/11/2018 reiterava la propria volontà di cessare la predetta linea telefonica. Nonostante le plurime disdette, ad oggi, [l’istante] continua a ricevere da oltre un anno le fatture relative a periodi successivi al recesso”.

In base a tali premesse l’istante ha quantificato la propria richiesta in euro 2.745,00 ed ha chiesto:

i) *“lo storno con emissione delle relative note di credito - di tutte le fatture emesse ed emittende successivamente alla disdetta (24/05/2018), ovvero: numeri RL03673681 del 04/07/2018 di € 110,95; RL04442860 del 07/08/19 di € 53,98; RL05156049 del 04/09/2018 di € 57,88; RL05817224 del 04/10/2018 di € 53,98; RL06366912 del 05/11/2018 di € 54,48RL07118091 del 04/12/2018 di € 61,84; RL00532083 del 04/01/2019 di € 7.36; RL02523427 di € 06/04/2019 di € 3.89; RL02987335 del 07/05/2019 di € 3.92; RL03825809 del 06/06/2019 di € 3.58; RL04449224 del 05/07/2019; RL06453418 del 05/10/2019 di € 6.75”;*

ii) l’*“immediata risoluzione contrattuale, con la cessazione del ciclo di fatturazione e ritiro della pratica di recupero del credito della società FIRE S.P.A.”;*

iii) gli *“indennizzi previsti dalla carta dei servizi per la ritardata gestione del recesso per euro 2.745,00 (549 * € 5,00).*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *"che le richieste di disdetta inoltrate in data 24 maggio 2018 ed in data 12 settembre 2018 non potevano essere prese in considerazione da Tim, in quanto la documentazione risultava incompleta. Ed infatti l'istante ha ommesso di inoltrare, oltre alla comunicazione di disdetta, anche il documento di riconoscimento. In tal modo ha impedito a Tim la regolare lavorazione della suddetta richiesta. Di tale circostanza l'istante è stato telefonicamente reso edotto in data 30 maggio 2018 ed in data 15 settembre 2018. Tuttavia, controparte ha inoltrato la richiesta di disdetta completa anche del documento di riconoscimento, soltanto in data 5 novembre 2018 ed infatti Tim in data 23 novembre 2018 ha tempestivamente lavorato la richiesta ed ha cessato la linea oggetto del presente procedimento. Si precisa che in calce al modulo della richiesta di recesso inoltrata dall'istante è espressamente indicato come allegato il documento di riconoscimento"*.

L'operatore ha precisato che la disdetta *"è stata regolarmente lavorata a seguito della richiesta completa della documentazione necessaria inoltrata solo in data 5 novembre 2018"* e che *"controparte ha regolarmente fruito dei servizi dell'operatore ben oltre il mese di maggio 2018"*.

Inoltre, ha rilevato che *"anche qualora il Corecom ritenesse provato l'invio della disdetta nel mese di maggio 2018, in ogni caso lo storno integrale degli insoluti invocato da controparte, non potrebbe essere disposto in suo favore. Infatti, (...) non tutti gli addebiti successivi alla comunicazione di recesso sarebbero comunque da ritenersi non dovuti. (...) l'esercizio del diritto di recesso/disdetta non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sopporta dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente. A ciò si aggiunge che la sussistenza dei suddetti costi è anticipatamente indicata nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario. Conseguentemente, nel caso di specie, l'istante successivamente alla disdetta era comunque tenuto a corrispondere a TIM il corrispettivo del servizio fruito, l'importo del canone relativo agli ultimi mesi di utilizzo del servizio ed i costi di disattivazione. Tali voci, infatti, costituiscono addebiti legittimi che come tali non potrebbero comunque formare oggetto di storno/rimborso"*.

L'operatore ha, quindi, specificato che, *"in ogni caso, anche qualora TIM avesse proseguito la fatturazione successivamente alla comunicazione di disdetta dell'istante, tale circostanza non determinerebbe comunque la liquidazione di alcun indennizzo. In applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom, invero, la mancata lavorazione di una disdetta non sarebbe mai produttiva di indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la*

fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate, per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione".

Infine, Tim ha ribadito che *"la richiesta di disdetta è stata inoltrata in modo completo soltanto in data 5 novembre 2018 (...) la linea è stata tempestivamente cessata in data 23 novembre 2018 [e che] nessuna delle domande avversarie risulta meritevole di accoglimento"*.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito le proprie richieste e, nel merito, sulla mancata lavorazione della disdetta, ha eccepito, che *"in data 24/05/2018, inviava raccomandata ar, alla Casella postale n. 111, comunicando la propria volontà di recedere dal contratto di abbonamento telefonico, con disattivazione della linea in oggetto. Si precisa che la disdetta era stata consigliata dagli operatori di call center, in quanto senza un nuovo numero telefonico non si sarebbe potuto applicare lo sconto in bolletta. Era quindi era necessario, per l'efficacia del nuovo piano tariffario, più vantaggioso per il consumatore, disdire il vecchio numero ed attivare una nuova utenza telefonica, intestata però altro componente della famiglia. E così è stato fatto, con contratto del 23/05/2018 allegato è stata attivata una nuova linea telefonica a nome della moglie dell'istante Sig.ra xxxx, e successivamente con raccomandata ar. del 24/05/2018 è stata disdetta la vecchia linea telefonica. Con raccomandata ar. del 12/09/2018, e fax del 05/11/2018 xxxx, reiterava la propria volontà di cessare la predetta linea telefonica. Nonostante le plurime disdette, ad oggi, il Sig. xxxx continua a ricevere da oltre un anno le fatture relative a periodi successivi al recesso. Tim s.p.a. ad oggi non ha provveduto alla cessazione amministrativa dell'utenza, che è stata disattivata per morosità. La disdetta del 24 maggio 2018 è valida ed efficace e, rappresenta la chiara ed esplicita manifestazione di volontà del consumatore, con lo scopo di far venire meno unilateralmente gli effetti di un contratto. La disdetta è infatti un atto recettizio, cioè produce i suoi effetti nel momento in cui è ricevuta dal destinatario (art. 1335 c.c.) La tesi difensiva di TIM S.p.a. in ordine alla pretesa mancata allegazione da parte dell'utente, alla raccomandata, del documento di identità, non è fondata. Da un lato, lo stesso operatore, in atti, ha riconosciuto la provenienza della missiva da parte del contraente, dall'altro lato, la motivazione addotta sembra in ogni caso non giustificare l'omessa lavorazione della richiesta, dato che si tratterebbe di una prassi stabilita dall'azienda a (pretesa) tutela del cliente, che potrebbe invece essere semplicemente*

contattato per una verifica sulla sua effettiva volontà. Una richiesta di recesso/cessazione contrattuale, incompleta di uno o più elementi necessari alla sua validità, non può essere dichiarata “non conforme”, senza aver proceduto anche a fornire adeguata comunicazione al soggetto che ha proceduto ad inviarla, al fine di poterla adeguatamente sanare. Sanatoria che è stata effettuata dal consumatore con la raccomandata ar. del 12/09/2018 e con il fax del 05/11/2018. Ciò posto, si ribadisce la piena validità ed efficacia della disdetta del 24/05/2018, a nulla rilevando, per le ragioni sopra esposte la mancanza del documento di identità che, in ogni caso, è stato sanato con la comunicazione del 12/09/2018 e del 05/11/2018”.

L'istante ha precisato che “*la linea è stata cessata per morosità*”, che “*l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto, ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato [e che] sono, pertanto, da ritenersi illegittime le fatture riferite all'utenza 057589xxxx successive al 24/06/2018”.*

Infine, ha rilevato che “*anche la richiesta di indennizzo (...) è legittima. La domanda non è volta ad ottenere un risarcimento i disagi subiti, bensì per la reiterata inadempienza di Telecom che ha continuato ad inviare fatture per un anno, l'ultima è del 05/10/2019 ed ha cessato amministrativamente l'utenza per morosità, non a seguito di disdetta. Va da sé che tale fattispecie appare sussumibile tra le fattispecie di inadempimento o disservizio.*” A supporto delle proprie argomentazioni ha richiamato i principi di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa e di applicazione analogica di cui all' “*art. 12, comma 3, All. A, Del. 73/11/CONS secondo il quale “per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, 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 2”.*

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, si osserva che, con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'“*immediata risoluzione contrattuale*”, è venuta meno, sul punto, la materia del contendere, atteso che, come evidenziato dall'operatore medesimo in memoria, “*la linea è stata (...) cessata in data 23 novembre 2018*”.

Nel merito.

L'istante lamenta l'indebita fatturazione successiva alla data di efficacia del recesso e, perciò, che sono “*da ritenersi illegittime le fatture riferite all'utenza 057589xxxx successive al 24/06/2018*”, mentre l'operatore eccepisce che “*le richieste di disdetta inoltrate in data 24 maggio 2018 ed in data 12 settembre 2018 non potevano essere prese in considerazione da Tim, in quanto la documentazione risultava incompleta*”.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), concernente l'addebito di importi successivi alla disdetta del contratto inerente all'utenza n. 0575 89xxxx, è accoglibile in quanto la società Tim avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale del 24 maggio 2018. Invece, nel caso di specie, la dismissione della linea telefonica è avvenuta solo in data 23 novembre 2018.

Con riferimento all'eccezione sollevata dalla società Tim circa l'omessa allegazione della copia di un documento di identità alla richiesta di disdetta, circostanza questa addotta a giustificazione del ritardo nella cessazione della linea, va precisato che l'operatore avrebbe dovuto prontamente comunicare all'utente l'incompletezza della documentazione, evitando il protrarsi della fatturazione indebita. Pertanto, anche in assenza di prova della documentazione attestante la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdettato dall'istante, sussiste una responsabilità della società Tim in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante allo storno/ripetizione delle somme richieste/percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile. (*c.fra* Delibera n. 8/16/CIR);

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente all'utenza n. 0575 89xxxx riferita a periodi successivi al 24 giugno 2018 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla la mancata lavorazione del recesso contrattuale tra le fattispecie di indennizzo richiesto e, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Sul punto, si rinviene che *“l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, (...) del Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità”* (*c.fra* Delibera n. 116/17/CIR).

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza del Sig. xxxx nei confronti della società Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza telefonica n. 0575 89xxxx, mediante lo storno (o il rimborso in caso di pagamento con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutti gli importi fatturati successivamente alla data del 24 giugno 2018, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto degli eventuali costi dovuti per la disattivazione della linea o per eventuali apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 9 febbraio 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)