

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 220/18 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

DELIBERAZIONE
n. 107 del 10 novembre 2020

VISTA l'istanza GU14 n. 220 del giorno 9 aprile 2018 con cui il Sig. xxxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. Andrea Lenzi, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0583 286xxxx con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell'operatore, la mancata lavorazione della disdetta e la successiva indebita fatturazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data agosto 2017 inviava PEC con cui comunicava la propria volontà di disdire il contratto in essere con Telecom; saldava la fattura relativa al periodo 22 luglio – 15 settembre 2017 e restava “ *in attesa della fattura di chiusura con compensazione delle spese di disattivazione*”.
- in data 5 dicembre 2017 inviava tramite Pec un reclamo con cui reiterava il recesso contrattuale e contestava la ricezione di fatture successive alla suddetta disdetta nonché la mancata disattivazione del servizio telefonico.
- in data 3 gennaio 2018 riceveva e-mail di riscontro da parte dell'operatore con cui veniva comunicata genericamente l'infondatezza del reclamo;
- riscontrava il prosieguo della fatturazione.
- in data 9 febbraio 2018 riceveva lettera di sollecito di pagamento da parte dell'operatore.

In data 3 aprile 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “*chiusura utenza con storno fatture e compensazione del periodo pagato in più con le spese di disattivazione*”;
- ii) “*indennizzo per mancata disattivazione utenza dal 10 settembre 2017 a data avvenuta*”;
- iii) “*indennizzo per mancata adesione al reclamo del 5 dicembre 2017*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 14 maggio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha eccepito l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza per le seguenti ragioni:

DELIBERAZIONE
n. 107 del 10 novembre 2020

- “[o]ggetto dell’odierna controversia è la pretesa mancata lavorazione della disdetta della linea n. 0583.286xxxx, asseritamente avvenuta tramite PEC in data 11 agosto 2017”;
- “[d]alla documentazione reperita all’interno dei propri sistemi, TIM ha potuto accertare che la lettera di disdetta, inviata l’11 agosto 2017, è incompleta, perché priva del documento di identità dell’istante, così come previsto dall’art. 11 delle Condizioni Generali di abbonamento (Doc. 1: “Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all’indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o fax con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente”). Pertanto le successive richieste di pagamento sono da ritenersi pienamente legittime e dovute perché emesse a fronte della regolare fornitura del servizio, parte istante non ha correttamente comunicato di non volersi più avvalere, indirizzando una PEC all’indirizzo aziendale anziché la raccomandata prescritta da contratto (Doc. 2)”;
- l’utente “era stato debitamente informato da TIM, tramite lettera del 3 gennaio 2018 (Doc. 3), dell’esistenza di una circostanza ostativa alla chiusura dal contratto, ribadendo che: “Per la cessazione della linea telefonica, come previsto dall’art. 3 delle Condizioni Generali di Abbonamento, è necessaria una richiesta scritta firmata, con allegata fotocopia di un documento di identità valido, da inviare con lettera raccomandata A/R sottoscritta dal titolare della linea a: TIM Servizio Clienti - Casella Postale 111, 00054 Fiumicino, RM”. Ciononostante, controparte non forniva più alcun riscontro all’operatore telefonico, che eseguiva l’OL di cessazione in data 9 aprile 2018, con emissione delle relative note di credito, come richiesto, in data 24 aprile (si allega la bozza di comunicazione commerciale, che dovrebbe essere recapitata nelle more del procedimento, Doc. 4)”.

L’operatore ha, inoltre precisato che, “a prescindere da tale aspetto, nella denegata ipotesi in cui codesti uffici dovessero ritenere fondati gli addebiti nei confronti di TIM, la giurisprudenza costante dell’Agcom ritiene la mancata lavorazione dell’istanza di disdetta e la conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione improduttiva di indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici (“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla 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 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), ad eccezione di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l’utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione”.

Infine l’operatore conclude insistendo per il rigetto dell’istanza in quanto “ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio”.

3. La replica dell’istante.

L’istante ha fatto pervenire, in data 16 maggio 2018, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni, ha respinto integralmente le eccezioni sollevate dall’operatore. In particolare ribadisce

che “nel documento di 4 pagine, tutte protocollate e riportante in fondo la data 17/08/2017, è ben leggibile in testa che in allegato alla PEC vi è lettera di disdetta e documento d’Identità! Se si ha poi la compiacenza di scorrere il documento fino in fondo la stessa carta d’identità, fronte/retro, appare in bella evidenza. (...). Inoltre, la lettera di TIM del 03/01/2018, citata e allegata anch’essa alla memoria difensiva, è giunta solo dopo una mia ulteriore PEC inviata in data 05/12/2017 di reclamo e reiterazione disdetta con allegato nuovamente il mio documento di Identità. In quella lettera TIM è a quel reclamo che fa riferimento, e non alla disdetta del 11/08/2017, e non accoglieva il reclamo adducendo motivazioni generiche senza specificare che alle disdette inviate mancava documentazione di sorta. Indicava solamente le modalità di disdetta previste dalle condizioni generali. Ma riguardo alla disdetta a mezzo PEC, da me utilizzata, vi è tra gli altri un chiarimento del Ministero dello Sviluppo Economico prot. 370301 del 24/11/2016 che, cito, “...la disdetta a mezzo PEC è del tutto assimilabile a quella a mezzo raccomandata A/R e i gestori telefonici che ignorano la stessa violano la normativa”. Già nella determinazione n. 6 del 19/05/2016 il Corecom Toscana aveva condannato Telecom a pagare gli indennizzi ad un Utente per mancata risposta ad un reclamo inviato tramite PEC”.

Parte istante ha, inoltre, contestato quanto dedotto da Telecom Italia circa l’irreperibilità ai contatti indicati, evidenziando che “la lettera di TIM è pervenuta istantaneamente alla (...) mail non appena da loro inviata. Potevano comunque rispondere con una Raccomandata A/R, esattamente come nelle loro condizioni generali pretendono le comunicazioni da noi utenti affinché abbiano valore”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva si evidenzia che:

- con riferimento a parte della domanda *sub i)*, non è ammissibile la richiesta di “chiusura utenza”, in quanto sul punto è cessata la materia del contendere, avendo l’operatore dedotto in memoria “l’OL di cessazione in data 9 aprile 2018, con emissione delle relative note di credito, come richiesto, in data 24 aprile”; inoltre, *ad abundantiam*, si rileva che detta istanza, essendo connessa ad un obbligo di *facere*, esula dalle competenze dell’Autorità ai sensi dell’art. 19, comma 4, del vigente Regolamento, atteso che l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Nel merito:

Sulla ritardata gestione del recesso contrattuale.

Parte istante ha lamentato la ritardata/mancata lavorazione del recesso contrattuale in relazione all’utenza *de qua* inviato all’operatore a mezzo PEC dell’11 agosto 2017, laddove l’operatore ha dedotto la mancata lavorazione per incompletezza della documentazione allegata.

La domanda dell’istante *sub i)*, per la parte in cui chiede lo storno, è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 Codice civile, 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.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Al riguardo deve evidenziarsi che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Telecom Italia, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 30 settembre 2017, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato per PEC in data 11 agosto 2017.

Nel caso di specie non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore Telecom Italia abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per l'utenza *de qua*. In particolare, l'operatore ha dedotto di non aver dato seguito alla suddetta richiesta in quanto priva del documento di riconoscimento dell'utente. Tuttavia dalla documentazione in atti, depositata anche dallo stesso operatore, si rileva, viceversa, la completezza della documentazione in quanto è presente il contestato documento, nella specie carta d'identità dell'istante.

Pertanto è da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegue ad emettere fatture indebitamente.

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 riferita al servizio telefonico sull'utenza n. 0583 286xxxx, a far data 30 settembre 2017 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente emesse dall'operatore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii)*, atteso che il disservizio conseguente alla mancata lavorazione della disdetta, di cui l'utente si duole, non configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami successivamente reiterati, di cui il primo risulta validamente inviato via PEC alla sede dell'operatore in data 5 dicembre 2017.

Di contro, l'operatore Telecom Italia ha allegato una comunicazione del 3 gennaio 2018 con la quale si limitava a chiedere nuovamente l'invio della disdetta, richiamando le Condizioni Generali del Contratto.

La richiesta *sub iii)* è meritevole di parziale accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

In primis viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che,

DELIBERAZIONE
n. 107 del 10 novembre 2020

tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

In particolare, sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12 e Corecom Lombardia Delibera 35/11), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo *“per mancata o ritardata risposta ai reclami”*, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui *“l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 11, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 4 gennaio 2018, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 5 dicembre 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 3 aprile 2018, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 89,00 (89 giorni x 1,00 *pro die*).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 novembre 2020;

D E L I B E R A

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 9 aprile 2018 dal Sig. xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
 - a) euro 89,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) regolarizzare la posizione amministrativa di parte istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sull'utenza n. 0583 28xxxxx, a

DELIBERAZIONE
n. 107 del 10 novembre 2020

far data 30 settembre 2017 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente emesse dall'operatore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e punto 2, dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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.)