

**DELIBERA 391/2022/CRL/UD del 11/11/2022**  
**C. Txxx / TELECOM ITALIA / TISCALI**  
**(ISTANZA LAZIO/D/529/2018)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 del Sig. C. Txxx di cui al prot. D2371 del 30/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

L'istante lamenta la pretesa errata migrazione della linea n. 06.93xxx, a sé intestata, da Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a. e, nel prosieguo, per brevità, TIM) a Tiscali S.p.a. (nel prosieguo, Tiscali), in conseguenza del mancato recepimento della richiesta di recesso formulata nei confronti di quest'ultimo a mezzo raccomandata A/R in data 24/07/2017.

Deduce, altresì, di aver subito la sospensione del collegamento a partire dal 3/08/2017 e di aver richiesto, pertanto, un provvedimento d'urgenza a codesto Corecom in data 4/10/2017. Il servizio veniva riattivato solo in data 18/12/2017, come successivamente precisato in memoria.

Formulava quindi istanza di definizione nei confronti di TIM e Tiscali al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "indennizzi per sospensione della linea voce e ADSL, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzi vari come da delibera 73/11/CONS, rimborso costi sostenuti in fattura e non dovuti, storno fatture insolute, rimborso spese di procedura...".

Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, n. 2 e-mail all'operatrice Tiscali, n. 2 raccomandate a Tiscali per l'esercizio del diritto di recesso, datate 24/07/2017 e 4/08/2017, richiesta di ripristino inviata via fax in data 18/08/2017; il provvedimento temporaneo del 4/10/2017, la fattura TIM, la fattura Tiscali di € 35,54 e le fatture TIM di febbraio e aprile 2018.

Successivamente, con memoria difensiva del 28/06/2018, depositava altresì la fattura del mese di dicembre 2017, l'e-mail dell'operatrice, la raccomandata A/R, la fattura TIM del mese di ottobre 2017, la fattura TIM del mese di febbraio 2018, la ricevuta di pagamento della fattura TIM del mese di ottobre 2017, la fattura di Tiscali, il provvedimento d'urgenza emesso dal Corecom Lazio e la richiesta di rientro del 22/09/2017.

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

In via preliminare, l'operatore ha rilevato la propria totale estraneità alla vicenda dedotta in controversia, in quanto l'istanza appare rivolta unicamente nei confronti di Tiscali, unico operatore verso cui risultano indirizzati i reclami acclusi ai formulari UG e GU14.

Nel merito, ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, precisava che la migrazione verso Tiscali non era stata interrotta per ragioni a sé imputabili, con conseguente espletamento dell'ordinativo in data 3/08/2017. Per tale ragione, parte istante è stata costretta a richiedere il rientro in TIM, ma ciò è stato possibile solo dopo essere venuta a conoscenza del codice di migrazione.

Deduceva quindi che, dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi informativi, la richiesta di rientro è datata 22/09/2017 e la migrazione in TIM espletata in data 19/10/2017, nel rispetto delle tempistiche previste.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la richiesta di rientro del 22/09/2017 e copia IVR del contratto datata 22/09/2017.

### **3. Posizione dell'operatore Tiscali**

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, rappresentava che in data 21/07/2017 veniva concluso a distanza il contratto con il Sig. Toscani, avente ad oggetto l'attivazione del servizio ADSL e voce sulla linea n. 06.9362xxx, previa migrazione da TIM. Il processo si completava con successo in data 2/08/2017 (il servizio voce risultava, infatti, attivo a partire dal 2/08/2017, mentre il servizio ADSL solo dal 4/07/2017, data di consegna del modem).

Precisava, inoltre, che la richiesta di recesso dell'istante veniva censita sui propri sistemi in data 1/08/2017, priva del documento di riconoscimento contrattualmente richiesto a pena di validità. Pertanto, veniva inviato il giorno successivo apposito SMS con cui lo si invitava a trasmettere la documentazione mancante. Il 7/03/2017, acquisito il documento d'identità dell'istante, Tiscali forniva il codice di migrazione per consentire il rientro della linea n. 06.93xxx in TIM, avvenuto in data 19/10/2017, come da ordinativo del 22/09/2017.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava, fra le altre cose, *script* del contratto del 21/07/2017, schermate di migrazione della linea n. 06.9362710, *print* attestante l'avvenuta consegna del modem, richiesta di recesso dell'1/08/2017, SMS del 2/08/2017, schermate di rientro della linea n. 06.936xxx e nota di credito ad annullamento delle fatture emesse sulla linea n. 06.9362710.

### **4. 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.

Con riferimento all'eccezione preliminare svolta da TIM, che reclama la propria totale estraneità alla vicenda dedotta in controversia, in quanto l'istanza appare rivolta unicamente nei confronti di Tiscali, si rileva come la società abbia avuto, all'epoca dei fatti, un rapporto contrattuale in essere con l'istante, potenzialmente produttivo dell'inadempimento e/o inesatto adempimento di cui si discute in questa sede.

Inoltre, a nulla rileva il fatto che i reclami formulati dal Sig. Txxx siano indirizzati soltanto a Tiscali, in quanto TIM è considerata litisconsorte tanto quanto Tiscali sia nell'ambito del presente procedimento che nell'ambito del pregresso procedimento di conciliazione.

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 fare al gestore.

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

Dalla documentazione acquisita agli atti, è possibile accertare la responsabilità di Tiscali in ordine alla mancata gestione del diritto di ripensamento e al conseguente disservizio lamentato dall'istante sulla scorta delle seguenti considerazioni.

In data 21/07/2017, il Sig. Toscani concludeva a distanza, come provato *per tabulas* da Tiscali, un contratto per la fornitura del collegamento telefonico sulla linea n. 06.936xxxx, con contestuale migrazione della stessa da TIM. Successivamente, con raccomandata A/R del 24/07/2017, reiterata in data 4/08/2017, informava l'operatore del recesso.

Nelle more, l'OLO *recipient* avviava il processo di migrazione, che si completava con successo in data 2/08/2017, nonostante l'istante avesse esercitato tempestivamente il proprio diritto di ripensamento, stante lo spirare del termine previsto dall'art. 52 del d. lgs. 206/2005 in data 4/08/2017, vale a dire decorsi 14 giorni dal 21/07/2017.

È dunque pacifico che, fino a tale data, il consumatore può liberamente esercitare il proprio diritto di ripensamento, con salvezza da ogni conseguenza o pregiudizio derivante dall'esecuzione di un contratto rispetto al quale può ancora decidere di svincolarsi.

Non solo. Parte istante lamenta, altresì, di aver subito un'interruzione del collegamento sulla linea oggetto di controversia a partire dal 3/08/2017, in concomitanza con l'espletamento della procedura di migrazione, sicché il disservizio è da ascriversi integralmente a Tiscali che, in tale data, apprendeva la risorsa numerica proprio in esecuzione del contratto a cui era stato revocato il consenso.

A nulla è valsa l'istanza GU5 presentata dall'istante finalizzate al ripristino della linea con il precedente operatore TIM che, nella propria memoria difensiva, ridetermina la durata del disservizio, precisando che in data 19/10/2017 l'istante otteneva la riattivazione del collegamento mediante rientro della linea in TIM. Tale circostanza risulta pacifica, perché incontestata dall'istante, il quale non ha depositato alcuna memoria di replica.

Tanto premesso, la richiesta di indennizzo per sospensione della linea n. 06.936xxx, lato voce e ADSL, merita accoglimento, pertanto, Tiscali è obbligata a corrispondere in favore del Sig. Txxx un indennizzo pari ad € 770,00, calcolato secondo il parametro di € 5,00 *pro die* per ciascun servizio (voce e ADSL) per il periodo dal 3 agosto 2017 al 19 ottobre 2017 per il numero di giorni pari a 77, ai sensi dell'art. 5, comma 1, All. A, delibera 73/11/CONS. La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami risulta assorbita dalla liquidazione dell'indennizzo di cui sopra, in quanto la mancata gestione dell'esercizio del diritto di ripensamento da parte dell'istante ha determinato il disservizio dell'interruzione dei servizi, pertanto, un eventuale accoglimento di tale richiesta determinerebbe una duplicazione di indennizzi non prevista dal Regolamento.

Con riferimento alla domanda di storno/rimborso, vale quanto segue.

Il Sig. Toscani, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., *ex multis*, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020).

Nulla di tutto ciò accade nel caso di specie, in cui, anche se le fatture sono state allegate dall'istante, quest'ultimo non si premura di specificare quali siano gli addebiti ultronei asseritamente non dovuti e, ove corrisposti, suscettibili di rimborso.

La stessa fattura n. RN02616803, emessa da TIM a seguito dell'espletamento della procedura di migrazione in Tiscali, seppure non voluta, non può essere sottoposta a rimborso, non essendone provato il pagamento, né a storno, in quanto non vi è puntuale contestazione della debenza degli importi in essa indicati.

Con riferimento al costo di disattivazione SMART Fibra, tuttavia, occorre rammentare che tutti gli importi generati automaticamente in fattura al momento dell'avvenuta cessazione anticipata del contratto, anche nell'ipotesi in cui ciò avvenga per effetto della risoluzione del contratto conseguente alla migrazione verso altro operatore, non sono conformi alla normativa vigente.

La disciplina di settore vieta che l'utente, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, sia gravato di costi eccessivi e che i meccanismi di "uscita" del cliente siano talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto.

L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/2007 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/2007, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" ha specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza".

Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/2003, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/2007, in combinato disposto con l'art. 4 della Delibera 252/16/CONS, con conseguente declaratoria di non debenza degli importi richiesti in pagamento a titolo di cessazione anticipata del contratto e disattivazione linea o fibra, come nel caso in esame.

Per tale ragione, TIM è tenuta a stornare – o, ove corrisposti, a rimborsare – gli importi addebitati nella fattura n. RN02616803 a titolo di annullamento sconto per cessazione anticipata e costo disattivazione SMART FIBRA, per un totale di € 199,00.

Le due fatture successive, che si reputano non dovute perché emesse in assenza di servizio, sono, in realtà corrette perché contenenti i corrispettivi per il servizio fruito, ripristinato, secondo quanto dichiarato da TIM e non contestato dal Sig. Txxx, in data 19/10/2017.

Non consta, infatti, alla società, alcun reclamo circa un preteso disservizio o malfunzionamento della linea successivamente a tale data, sicchè i corrispettivi indicati in fattura devono ritenersi legittimi stante la regolarità della fornitura oggetto di contratto.

Infine, non sussiste alcun diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami. Più esattamente, l'istante deduce in memoria di aver contestato genericamente a TIM la fattura n. RN02616803 limitatamente ai costi di disattivazione, ma non prova l'esistenza del reclamo in questione né lo circostanza, in termini di tempo e di luogo (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta").

Nessun rimborso, a titolo di spese procedurali, può essere infine riconosciuto all'istante in questa sede, mancando ogni prova circa l'avvenuto esborso di somme relative all'avvio della presente procedura e/o collegate al patrocinio di AECL. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente le domande formulate in istanza dal Sig. C. Txxx nei confronti della società Tiscali S.p.a.
2. Tiscali S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo:
  - € 770,00 a titolo di malfunzionamento totale del servizio.
3. Il gestore è, altresì, tenuto al rimborso delle fatture eventualmente saldate con riferimento alla linea n. 06.93xxx, nonché, ove esistente, allo storno dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.
4. Accoglie parzialmente le domande formulate in istanza dal Sig. Cesare Toscani nei confronti della società Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a.).



5. Tiscali S.p.a. è tenuta a stornare o rimborsare, a seconda del caso, l'importo di € 199,00, addebitato nella fattura n. RN02616803 a titolo di annullamento sconto per cessazione anticipata e costo disattivazione SMART FIBRA.
6. I gestori sono tenuti ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
7. 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.
8. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
9. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
10. 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, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini