

DELIBERA N. 60/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx/TIM S.p.A.
(GU14/2546/2018)**

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 15 giugno 2020;

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 della xxxxx del 30/07/2018 acquisita con protocollo N. 0065524 del 30/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0574 661xxx e n. 0574 660xxx, contesta all’operatore Tim S.p.A., l’addebito di costi di recesso in applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle concordate.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere stato cliente dell’operatore Tim S.p.A. per le utenze telefoniche n. 0574 661xxx e n. 0574 660xxx, in uso presso l’azienda, nonché della numerazione 0573 955xxx, attiva presso la propria abitazione per i servizi di fonia e connettività di tipo fibra;
- nel 2017 si presentava un *“agente Telecom”*, il quale proponeva l’adesione ad un’offerta per una *“nuova FIBRA sia per le utenze in Via Ciulli, sia per la linea di casa in (...) garantendo la completa gestione delle disdette delle vecchie offerte Telecom attive e che non avrebbero comportato nessuna penale, inoltre l’agente (...) comunicava che in promozione c’era il modem totalmente gratis”*;
- *“per mesi [riceveva e pagava] doppie fatture”* in quanto l’agente non aveva provveduto a disattivare le vecchie offerte che erano rimaste attive; contattava, quindi, *“numerose volte l’agente (...) per segnalare la problematica sopra esposta ma non ha mai risposto alle (...) telefonate, oltre a dare riscontro alle (...) e-mail”*;
- *“in data 19/09/2017 [inviava] formale reclamo/disdetta di tutti i contratti (...) e per tale motivo la Telecom emette[va] in data 05/10/2017 la fattura 8L00855988 di € 604,44 associata all’utenza 0574/660xxx, in cui [venivano] addebitate tutte le rate relative ai costi vendita Router, pari ad € 256,20 oltre ai costi per recesso anticipato linea, costi disattivazione TUTTO FIBRA ad € 128,84 + IVA”*;
- inviava a Tim S.p.A. e all’agenzia di zona una lettera di recesso datata 19/09/2017 – dove segnalava, fra l’altro, irreperibilità dell’agente. Con tale comunicazione, ad *“oggetto: disdetta contratti”*, l’utente manifestava la volontà

- di “disdire *TUTTI i contratti con TIM stipulati l’agenzia*”. Nella lettera specificava, altresì, “*l’elenco contratti*” cui aveva aderito tramite l’agenzia: “*Fibra aziendale linea n° 0574 66xxx, Fibra casa linea n° 0573 955xxx; cellulari aziendali contratto n° 888011477xxx*”;
- in data 31/10/2017, inviava un reclamo, con il quale contestava la fattura sopra citata contenente i costi di recesso; il reclamo e la lettera di recesso del 19/09/2017 rimanevano senza alcun riscontro;
 - con riferimento all’utenza n. 0573 955xxx, a seguito di comunicazione di Tim S.p.A. inerente alla modifica delle condizioni di contratto, comunicava con PEC dell’11/01/2018, “*la volontà di non accettare la modifiche contrattuali*”; contestualmente informava la società Tim S.p.A. l’intenzione di passare ad altro operatore.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “*cessazione totale di tutte le utenze associate alla (...) Partita Iva*” dell’utente;
- ii) lo “*storno di tutta la posizione debitoria pari ad 604,44*”;
- iii) “*l’indennizzo per la mancata risposta ai miei reclami*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società TIM S.p.A. ha preliminarmente dedotto che “*le avverse deduzioni e richieste sono (...) infondate ed in ogni caso si contesta integralmente quanto riportato nell’esposizione dei fatti dall’istante*”, eccependo “*l’omessa produzione documentale delle fatture, in tesi, contestate*”.

Nel merito l’operatore ha rilevato “*che l’istante non può essere individuato come semplice consumatore, pertanto la normativa applicata non può essere comunque considerata valida ai fini della decisione. Questo perché l’istante ha attivato un contratto "Multibusiness" accettando anche le Condizioni economiche dell’offerta "Tuttofibra" (doc.1). Come facilmente riscontrabile dalla lettura delle condizioni economiche qui allegate, il Router WIFI fornito da TIM è in vendita rateizzata in 48 rate, inoltre è espressamente previsto quanto segue: "3. DURATA E RECESSO L’offerta TUTTOFIBRA è un’offerta promozionata a tempo che decorre dalla data di attivazione da parte di TIM. Il Cliente ha facoltà di recedere in qualunque momento, mediante lettera raccomandata a.r. anticipata via fax, al numero verde 800.000.191 con un preavviso 30 (trenta) giorni. In caso di recesso il Cliente sarà tenuto al pagamento di un importo di € 8,84, i.e. per la disattivazione di ogni singolo collegamento. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che il recesso dall’Offerta promozionata prima di 24 mesi di durata minima contrattuale comporterà il pagamento da parte del Cliente, di un importo pari a € , i.e. a titolo di rimborso della promozione/sconto/bonus ricevuto per l’offerta. ...A seguito della cessazione dell’Offerta con Router in vendita il Cliente sarà tenuto a corrispondere le eventuali rate residue a scadere in un’unica soluzione, il cui saldo verrà esposto nell’ultimo*

conto TIM del servizio". Ciò detto per quanto concerne l'addebito delle rate del router e dei costi di disattivazione del servizio fibra prima dello scadere dei 24 mesi, che come indicato sono dovuti, si rileva comunque che l'istante è moroso per euro 1232.99, questo perché lo stesso ha omissso di saldare fatture precedenti a quella contestata nella presente procedura (doc. 2)".

Inoltre, l'operatore ha dedotto che "sebbene per il numero 0574660xxx l'istante abbia richiesto nei termini previsti la cessazione in data 19/07/2017 cessata in data 01/10/2017, lo stesso ha omissso di saldare i conti precedenti inerenti questa numerazione a partire dal 4°bim 2017 al 6°bim 2017".

Infine, l'operatore ha evidenziato "che l'unico reclamo effettuato dall'istante è stato riconosciuto e TIM ha quindi predisposto un rimborso di euro 100,00 + iva tramite nota di credito n. 69000900020170900008636 EURO 100,00 + IVA Rimborso Quota Adesione su fattura 8L00524270/17. Alla luce di quanto prodotto è evidente che l'istanza formulata da controparte è pienamente infondata, peraltro non è mai giunto da parte della xxxx alcun reclamo a seguito di invio di fattura".

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, si osserva che è meritevole di accoglimento l'eccezione espressa da parte istante in merito alla tardività della memoria di Telecom Italia depositata in data 18/10/2018. Detta memoria è stata inoltrata oltre i termini previsti e, dunque, è da ritenersi irricevibile. Tuttavia, al riguardo, si richiama che la documentazione tardiva, per costante orientamento dell'Autorità, può essere tenuta eventualmente in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio. Si ritiene, dunque, che la documentazione allegata alla memoria dell'operatore meriti una valutazione a tale scopo (Cfr. Delibere Agcom n. 157/11/CIR e n. 45/12/CIR e, in ultimo, n. 157/20/CIR).

Inoltre, sempre in via preliminare, si rileva che la domanda *sub i)* volta ad ottenere la "cessazione totale di tutte le utenze associate alla (...) Partita Iva", in un'ottica di *favor utentis*, verrà esaminata alla luce della documentazione in atti, ovvero in relazione alla lettera di disdetta datata 19/09/2017 depositata dall'utente e, dunque, alla lamentata ritardata lavorazione di tale recesso contrattuale riferito alle due utenze fisse oggetto di contestazione.

La domanda *sub ii)* volta ad ottenere lo "storno di tutta la posizione debitoria pari ad 604,44" è meritevole di un parziale accoglimento nei termini di seguito indicati.

Preliminarmente va precisato che la domanda dovrà essere riportata agli importi effettivamente contestati dall'istante nella fattura n. 8L00855988 del 05/10/2017 di importo pari 604,44 ovvero agli addebiti titolo di "Router WIFI" e a titolo di "Cessazione linea".

Al riguardo richiama che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere

certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Nel caso di specie, parte istante ha contestato la fattura n. 8L0085559 del 5 ottobre 2017 riferita all'utenza aziendale n. 0574 660xxx, pari ad euro 604,44, contenente i costi per il recesso anticipato riferiti alla cessazione della linea e contenente i costi dovuti all'apparecchio in uso (router). Rispetto a tali costi, contrariamente a quanto poi fatturato, l'istante ha dedotto in istanza che l'agente "*[aveva comunicato] che in promozione c'era il modem totalmente gratis*".

Con riferimento alla contestazione qui in esame la società Tim S.p.A. ha allegato il prospetto riepilogativo dell'offerta senza fornire prova in ordine al consenso univoco dell'istante in merito ai costi dell'apparato in uso e ai costi previsti per la cessazione.

Ne consegue che la società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0574 660xxx, mediante storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato a titolo del *Router WIFI* e a titolo di "*Cessazione linea*" nella fattura n. 8L0085559 del 5 ottobre 2017. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito

Parimenti la doglianza *sub i)* inerente alla mancata lavorazione del recesso dell'utenza n. 0573 955xxx può essere accolta nei termini di quanto di seguito esposto.

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 da detta 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 Tim S.p.A. appare congruo individuare la data di efficacia del recesso

nel 20 ottobre 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 il 19 settembre 2017, cui l'operatore ha dato seguito per quanto attiene l'utenza n. 0574 660xxxx, mentre nulla risulta prodotto in merito al recesso della "*Fibra casa linea n° 0573 955xxx*".

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 l'utenza n. 0574 660xxxx riferita a periodi successivi 20 ottobre 2017, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme eventualmente già rimborsate dal gestore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine, la domanda *sub iii)* non può essere accolta atteso che l'unico reclamo in atti del 31/10/2017 non risulta corredato della relativa prova d'inoltro e, comunque, dalla documentazione acquisita agli atti allegata da Tim S.p.A. risulta un riscontro alla doglianza dell'utente.

Quanto alle restanti comunicazioni in atti, deve rilevarsi che non si qualificano come reclami in senso stretto, trattandosi, l'una, di una comunicazione di recesso (lettera del 19/09/2017) e, l'altra, di una comunicazione contenente l'informazione dell'imminente passaggio ad altro operatore con contestuale non accettazione della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (lettera del 19/01/2018).

Pertanto, non risulta imputabile a Tim S.p.A. alcun indennizzo per mancata risposta di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxx nei confronti di TIM S.p.A.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0574 660xxx, mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) di quanto addebitato per il Router WIFI e a titolo di "Cessazione linea" nella fattura n. 8L0085559 del 5 ottobre 2017, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0573 955xxx, riferita a periodi successivi 20 ottobre 2017, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme

eventualmente già rimborsate dal gestore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 15 giugno 2020

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.)