

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 68 del 16 NOVEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] [REDACTED] A [REDACTED] L [REDACTED]
[REDACTED] TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/479776/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	x	

Preso atto altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 01/12/2021 acquisita con protocollo n. 0468647 del 01/12/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. **La posizione dell'istante**

Si contesta la fatturazione per periodo successivo al cambio operatore ed all'invio di n. 3 pec di disdetta dei servizi dal 2019 ad oggi cosa che peraltro l'operatore ha ben recepito poichè ha applicato costi per recesso illegittimi, così come confermato dall'autorità garante delle Comunicazioni, con Delibera n° 70/10/CIR, secondo cui “in base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione”. Del che, delle due l'una: se applica le penali deve necessariamente aver recepito la disdetta e chiudere il ciclo di fatturazione, in caso contrario non avrebbe dovuto applicare penali. Con memoria di replica depositata in data 18.02.2022, l'utente ribadisce quanto segue: Letta la memoria di controparte si osserva brevemente quanto segue. Anzitutto è la stessa TIM che conferma che le linee sono cessate e/o migrate ad olo tra il 2019 ed il 2020, circostanza che già dovrebbe essere dirimente la questione. Nonostante, poi, TIM voglia disconoscere la pec di disdetta del luglio 2020, si fa presente che proprio a fronte della mancata lavorazione del recesso la società qui assistita ne ha trasmessa una seconda, in data 13.11.2020, dello stesso tenore della precedente. In ogni caso, dunque, la lavorazione della disdetta non poteva avvenire nel maggio successivo e cioè a distanza di sette mese. Ci si domanda, dunque, come può l'operatore pretendere che l'utente possa sapere quali siano tutte le linee associate, i servizi e quant'altro inerente al contratto posto che i contratti presentano sempre numeri diversi, ne vengono creati di fittizi per poter continuare a fatturare e nella maggior parte delle fatture di TIM non sono indicate le linee di riferimento. Per tale motivo, nel caso specifico, l'utente nell'indicare le linee ad esso note ha dovuto corredare la domanda con l'inciso “chiedo la chiusura immediata di tutti i servizi in essere con TIM”. A parere di chi scrive non vi è nulla di più chiaro per far intendere all'operatore che il contratto deve essere cessato. Vi è poi da chiarire, anche, che nella maggior parte delle fatture che secondo TIM sarebbero insolute sono presenti costi di recesso per circa € 5.000,00. Si deve evidenziare, anzitutto, come le linee guida tracciate dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e le disposizioni della Legge n. 40/2007, c.d. Legge Bersani, si applicano a tutti i contratti (o presunti tali) per adesione del settore delle comunicazioni elettroniche. Pare doveroso precisare che, l'art. 1 co. 3 della predetta legge stabilisce che “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 receder 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. Le clausole difformi sono nulle”. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto applicabile tale normativa anche all'utenza “business” che sottoscrive tali tipi di contratti (cfr. sent. n. 3867/11, Giudice di Pace di Catania). La suddetta disposizione prevede, invero, la nullità delle clausole contenute nelle condizioni generali di contratti per adesione predisposti da operatori nel caso di specie di telefonia, che prevedano l'applicazione di penali in caso di recesso anticipato dell'altro contraente, non giustificate da costi effettivi (e congrui) sostenuti degli operatori stessi. Nell'interpretazione che della suddetta norma ha dato l'Autorità innanzi richiamata, per “spese/costi” recuperabili dall'operatore sono prevedibili solo quelli che egli sostiene per la disattivazione delle utenze o trasferimento delle stesse, con conseguente divieto di inserire fra i costi quelli che sono ad essa causalmente e temporalmente estranei e che hanno il solo scopo di reintrodurre sotto mentite spoglie la penale. Il regime delle spese che, pertanto, possono essere richieste per il caso di recesso o trasferimento devono, ad ogni modo ed in ragione dell'obbligo di trasparenza e correttezza in capo ai gestori, essere conoscibili dalla lettura del contratto; l'utente non deve quindi soggiacere a penali, essendo ammessi solo gli importi giustificati da costi dichiarati dagli

operatori e verificati. In particolare, con riferimento al “Contributo di attivazione” non si comprende quali costi di attivazione

debbano essere corrisposti dal cliente al momento della chiusura di un contratto. E' evidente infatti che la rateizzazione dei costi di attivazione è una delle modalità con le quali i gestori, e in questo caso Telecom, hanno introdotto somme a titolo di penale nonostante le chiare previsioni normative. Il quadro normativo è granitico. In caso di recesso (ed a seguito dello stesso) possono essere richieste soltanto le somme che effettivamente l'operatore sostiene a titolo di spesa per la cessazione delle linee. Sul punto si veda, da ultimo, la delibera n. 103/2021, emessa dal Corecom Emilia Romagna (GU14/414111/2021) in data 4.11.2021 "Rispetto, infine, alla fattura n. 8XX9 del 12/06/2020, gli importi in essa addebitati, riferiti ai costi di disattivazione devono invece essere stornati. Rispetto ad essi, infatti, l'operatore afferma trattarsi di costi effettivamente sostenuti dall'operatore esponente, espressamente indicati nei piani tariffari e specificamente approvati e sottoscritti dal cliente. Evidenza inoltre come detti importi, in effetti, non costituiscano "penali" di recesso, nemmeno anticipato, prescindendo completamente dalla durata effettiva del contratto o dall'applicazione di eventuali offerte promozionali ed essendo invece giustificati dalla necessaria copertura di costi di disattivazione effettivamente sostenuti dall'operatore e, come rilevato, già preventivati all'utente nei piani tariffari da quest'ultimo approvati. Tuttavia, non fornisce poi alcuna prova in ordine a tali costi, asseritamente sostenuti e, quindi, addebitati all'istante, i quali dunque vanno stornati. Tali costi, infatti, devono essere sempre reali e documentati ed è lo stesso operatore che deve provarne l'esistenza, altrimenti, come nella fattispecie in esame, non sono dovuti, mascherando, di fatto, delle penali che il decreto Bersani, convertito poi dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, ha invece voluto abolire".

Del che, si insiste per lo storno di tutte le somme oggetto di contestazione e la chiusura dei contratti in esenzione spese.

L'utente chiede:

- i. Lo storno e il rimborso di tutte le fatture per complessivi € 12.654,22;
- ii. l'immediata chiusura del contratto e ritiro della pratica di recupero del credito;
- iii. la diffida all'operatore a inviare ulteriori fatture e/o solleciti.

2. La posizione dell'operatore

LATO FISSO: Trattasi di 2 collegamenti NICI + altre linee: Nici all'indirizzo di [redacted] attiva dal 27/07/2018 composta dalle seguenti linee: [redacted] servizio [redacted] connettività [redacted] - [redacted] - [redacted] linee voip Da verifica di wholesale risulta migrata ad altro OLO solo la linea voip [redacted] in data 13/01/2020. Nici all'indirizzo [redacted] stre (VE) attiva dal 31/07/2018 composta dalle seguenti linee: [redacted] 411351 [redacted] 411351709 [redacted] - [redacted] 0415040165 linee voip Da verifica di wholesale risulta migrata ad altro OLO solo [redacted] p 041986122 in data 24/09/[redacted] linee [redacted] 33 fil [redacted] 6251 [redacted] 8 fibra 0415288257 fibra Tim ha risposto al reclamo per la mancata cessazione delle linee del 2.4.2021, con lettera del 4.4.2021 allegata dallo stesso utente, con la quale è stato spiegato all'istante che solo due delle linee voip dei due collegamenti Nici erano migrate verso altro Operatore e chiedeva se cessare o meno le altre utenze. In data 21/04/2021 pervenuto altro reclamo, al quale però l'istante ha allegato richiesta del 06/07/2020 (non presente nei sistemi Tim) con la quale chiedeva la cessazione di tutti i collegamenti in essere con TIM specificando il reclamo è [redacted] da Tim cessando le linee [redacted] 3517108 cessata 03/05/2021 [redacted] 3517096 cessata 01/05/2021 [redacted] 3517110 cessata 03/05/2021 Linea 04113517097 cessata 01/05/2021 In data 06/05/2020 sono state inoltre emesse le NDC a storno delle fatture non dovute (canoni di ottobre /novembre): Ndc 69140000020210500000691 tot fatt 1/21 Ndc 69140000020210500000692 tot fatt 2/21 Ndc 69140000020210500000693 tot fatt 3/21 04113517108 Ndc 69140000020210500000694 tot fatt 1/21 Ndc 69140000020210500000695 tot fatt 2/21 Ndc 69140000020210500000696 tot fatt 3/21 04113517097 Ndc 69140000020210500000697 tot fatt 1/21 Ndc 69140000020210500000699 tot fatt 2/21 Ndc 69140000020210500000700 tot fatt 3/21 04113517096 Ndc 69140000020210500000700 tot fatt 1/21 Ndc 69140000020210500000702 tot fatt 2/21 Ndc 69140000020210500000703 tot fatt 3/21 Sono state emesse NDC anche per lo storno delle fatture del 4/21 e 5/21 Totale NDC euro 5.579,38 Situazione amministrativa

agg. al 19/01/2022: Insoluto di euro 10076,85.: Linea 0415288683 migrata altro OLO 16/08/2019 Insoluto di euro 15,15 Linea 0412686251 cessata per morosità in data 29/02/2020 – non è presente nessuna richiesta

di cessazione – questa linea non è indicata nella lettera allegata del 06/07/2020. Insoluto di euro :744,18 Linea [REDACTED] cessata per morosità 31/10/2020 Insoluto di euro 784,09 Per i due collegamenti NICI il reclamo è stato gestito correttamente dai colleghi del commerciale, essendo migrate solo 2 linee voip, una per collegamento, non è possibile prendere in considerazione la data di migrazione avvenuta per la linea [REDACTED] in data 13/01/2020 e per la linea [REDACTED] in data 24/09/2019. La lettera del 6.7.2020 non risulta presente nei sistemi Tim se non perché allegata alla pec del 21.4.2021 e il reclamo è stato correttamente gestito da TIM. LATO MOBILE. Pur essendo il procedimento presentato per servizio fisso + mobile, la relativa contestazione è riconducibile alla sola componente fissa. Lato mobile è già stato gestito il procedimento N. UG/286278/2020, concluso positivamente in data 16.02.2021 con regolare ottemperanza del verbale da entrambe le parti (il cliente ha pagato l'importo di € 1.700,00 in 5 rate e TIM ha stornato il restante insoluto). Ad oggi la situazione amministrativa del cliente per il contratto mobile è stata regolarizzata. Tutto ciò premesso, Tim chiede, quindi, che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Innanzitutto giova precisare che l'odierno esame istruttorio verterà, giocoforza, esclusivamente sulle doglianze relative alle linee fisse, in quanto la problematica concernente le linee mobili è già stata affrontata e chiusa in occasione del procedimento di conciliazione UG/286278/2020, circostanza per altro non smentita da parte ricorrente.

Per quanto concerne la richiesta sub i) si precisa quanto segue: l'utente dichiara di aver comunicato la propria volontà di disdetta contrattuale già a far data dal 2019, pur tuttavia la prima comunicazione di disdetta (allegata in atti) riporta la data del 06.7.2020: tale nota, risulta però sprovvista della ricevuta di avvenuta consegna, a testimonianza della mancata conoscibilità della stessa da parte del gestore.

La disdetta contrattuale viene pertanto nuovamente e regolarmente inoltrata tramite pec (è stata prodotta la ricevuta di consegna) in data in data 13.11.2020.

Tale disdetta contrattuale non viene lavorata da Tim che, come precisato nella propria nota del 02.04.2021, dichiara "... alle li [REDACTED] 71 [REDACTED] 517110 sono collegate le [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e 041940621 e pertanto, qualora si procedesse alla cessazione le suddette numerazioni saranno disattivate ..." Orbene si ritiene che tale risposta non possa giustificare in alcun modo il ritardo o la mancata lavorazione della disdetta contrattuale, dal momento che se un utente chiede espressamente la disdetta del contratto, e nel caso de quo l'utente infatti "chiede la chiusura immediata di tutti i servizi in essere con Tim" ed in tale disdetta siano chiaramente indicati il nominativo e la partita IVA e/o il codice fiscale, si ritiene che tali elementi siano sufficienti all'operatore per individuare con precisione la volontà dell'utente, di tal ché, l'operatore, dovrà procedere alla chiusura integrale del contratto.

Si ritiene, infatti, che nel caso specifico la volontà dell'utente di chiudere ogni rapporto contrattuale sia stata chiara ed inequivocabile.

Per quanto sopra precisato, quindi, secondo un principio ormai consolidato (ex multis Corecom Puglia, delibere n.5/10, n. 13/10, n. 18/10) in virtù del quale devono considerarsi come non dovute le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso, e considerato altresì che di norma l'operatore dispone di trenta giorni per processare una richiesta di disdetta, si ritiene che le fatture emesse successivamente alla data del 13.12.2020 (trentesimo giorno successivo alla data del 13.11.2020 in cui Tim ha ricevuto la richiesta di disdetta) debbano essere stornate.

Sulla scorta dell'estratto conto prodotto in atti da Tim, si ritiene che tutte le fatture emesse per le sole linee fisse a decorre dalla fattura n. 2021/8E00107008 del 11.02.2021 (compresa), debbano essere rimborsate, qualora l'utente le abbia saldate, oppure stornate qualora non siano state pagate, provvedendo altresì al ritiro, a propria cura e spesa, dell'eventuale procedura di recupero del credito per le sole fatture insolute come sopra precisate.

Per quanto concerne le richieste sub ii) e sub iii), si ritiene che le stesse esulino dalle specifiche competenze del Corecom e pertanto non possono trovare accoglimento in questa sede.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM S.p.A. è tenuta: a rimborsare, se saldate, oppure a stornare se non pagate, le fatture emesse, per le sole linee fisse, a decorre dalla fattura n. 2021/8E00107008 del 11.02.2021 (compresa); a ritirare, a propria cura e spesa, l'eventuale procedura di recupero del credito per le sole fatture insolute come sopra precisate.
2. 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.
3. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente capo

F.to Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco