

DELIBERA N. 76/2021

**XXX / TIM XXX
(GU14/377016/2021)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 17/06/2021;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province



autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l’autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 13/01/2021 acquisita con protocollo n. 0014974 del 13/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 05/11/2020, l’utente ha presentato istanza di definizione, in data 13/01/2021, nei confronti della società TIM XXX (di seguito TIM), lamentando impropria fatturazione successiva al recesso e doppia fatturazione sulla stessa linea.

In particolare, dichiara quanto di seguito:

- già cliente TIM dal 26/01/2017, con la linea telefonica fissa n. 0547XXXX556, attivata presso la propria residenza, in data 11/03/2019, via pec, avanzava recesso contrattuale, a far data dal 30/03/2019;

- tale recesso veniva comunicato anche telefonicamente al Servizio clienti TIM, il quale ne confermava la presa in carico

- nel mese di marzo 2019, la propria moglie, Sig.ra XXX, stipulava con TIM un nuovo contratto a suo nome, attivato presso la medesima residenza, con utenza telefonica fissa n. 054XXXX795;

- nel mese di Marzo 2019, un tecnico della TIM si recava presso l’abitazione per disattivare l’utenza telefonica n. 0547XXXX556 ed attivare il nuovo contratto, intestato alla propria moglie, utilizzando gli stessi cavi serviti per il contratto disattivato, e dunque, l’impianto già esistente, senza necessità di inserire nuovi cavi;

- con il lavoro di scollegamento effettuato dal tecnico TIM, non era più in grado di utilizzare la vecchia linea telefonica. Al termine dei lavori, il tecnico precisava che l’utenza n. 0547XXXX556 era disattivata e che era attivata la nuova linea intestata alla propria moglie.

- nondimeno, l’operatore continuava ad emettere bollette relative all’utenza telefonica disattivata, richiedendo i pagamenti per un servizio che non forniva più.



- in data 15/07/2019, a causa delle richieste di pagamento avanzate dall'operatore, si rivolgeva all'Avv. XXX che, via pec, inviava a TIM una comunicazione di conferma del recesso a far data dal 30/03/2019, contestando l'illegittimità delle fatture emesse e delle richieste di pagamento, rimasta senza riscontro

- in data 03/10/2019, sempre tramite l'Avv. XXX, inviava, via pec, un altro reclamo, rimasto senza alcun esito;

- nonostante gli ulteriori reclami, TIM continuava a richiedere il pagamento di tutte le fatture emesse successivamente al recesso e in relazione al nuovo contratto, TIM iniziava ad emettere regolarmente fattura dalla data del 06/04/2019; operava, di fatto, una doppia fatturazione, anche se come sopra detto, la linea telefonica attiva era una soltanto;

- la società di recupero dei crediti, XXX, incaricata da Tim, intimava al pagamento di una somma complessiva pari euro 367,30;

- nella fattura n. RH01486926 del 06/02/2017, veniva comunicata la variazione di fatturazione (a 28 giorni), a decorrere dal giorno 11/04/2017, con conseguente incremento del costo delle offerte pari all'8,6% su base annua.

- In data 12/02/2020, inviava richiesta per il recupero delle credenziali necessarie ad effettuare l'accesso all'area cliente MyTim e recuperare copia delle fatture che, a far data dall'Agosto 2017, non erano più state recapitate in formato cartaceo ma solamente rese disponibili online) e in alternativa, di fornire direttamente copia di tutte le fatture, rimasta senza riscontro. Ciò premesso, richiede:

- a) rimborso e indennizzo per indebita fatturazione su linea disattivata;
- b) rimborso per doppia fatturazione sulla medesima linea;
- c) indennizzo e rimborso per mancata/tempestiva gestione del recesso;
- d) richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- e) richiesta rimborso per illegittima fatturazione a 28 giorni e non mensile;
- f) richiesta di rimborso per le spese della presente procedura

Con replica prot. AL/0137301 del 19/03/2021, l'utente ribadisce il regolare esercizio del diritto di recesso, inviato mezzo PEC, in data 11.3.2019, e la conseguente disattivazione della linea n. 0547XXXX556 e che per tale motivo, non venivano pagate le fatture successive al suddetto recesso; Dichiaro di non avere mai ricevuto le asserite risposte al reclamo e che d'altro canto, l'operatore non produce nessuna prova rispetto all'invio delle stesse. Rammenta che in sede di conciliazione, il rappresentante dell'operatore aveva offerto la somma omnicomprensiva di € 400,00, che rifiutava.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria prot. AL/ 0106656 del 01/03/2021, afferma quanto di seguito, preliminarmente rilevando che è presente un insoluto in capo all'istante di euro 402,61 (allega estratto conto):



- In data 19/10/2018, inviava la welcome letter per l'attivazione della linea

-In data 25/06/2019, sui sistemi di rete TIM, è presente un reclamo telefonico per mancata cessazione della linea, a cui è stato dato riscontro il 02/07/2019, in cui venivano comunicate le corrette modalità per richiedere la cessazione della linea da cui un estratto: "Per la cessazione della linea telefonica, come previsto dall'art. 3 delle Condizioni Generali di Abbonamento, è necessaria una richiesta scritta, 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. E' possibile inoltrare tale richiesta anche a mezzo PEC all'indirizzo disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it, con allegato documento d'identità valido del titolare della linea.

- In data 12/02/2020, sui sistemi TIM; è presente un ulteriore richiesta da parte del legale, a cui TIM forniva riscontro scritto in data 20/02/2020;

- l'asserita richiesta di cessazione contrattuale, del 11/03/2019, a mezzo PEC, non è presente nei sistemi TIM, poiché probabilmente è stata inviata da un indirizzo non riconducibile all'intestatario della linea, oltre al fatto che tale richiesta è stata inviata ad un indirizzo diverso da quello riportato nelle condizioni generali di abbonamento;

- in ogni caso, la linea era stata cessata per morosità, anche a seguito dell'invio della lettera di sollecito e di risoluzione contrattuale (versate in atti);

- relativamente alla fatturazione a 28 giorni, il rimborso dovuto, a seguito dei controlli è pari ad € 25,00.

Pertanto, allo stato non è possibile addivenire al riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza.

3. Motivazione della decisione

L'utente lamenta illegittima fatturazione successiva al recesso contrattuale, ed altresì, doppia fatturazione sulla stessa linea.

La domanda sub a) merita accoglimento e verrà considerata in termini di richiesta di storno/rimborso per illegittima fatturazione successiva al recesso, atteso che l'indennizzo richiesto non è contemplato tra le ipotesi previste dal Regolamento degli indennizzi. La parte, in data 11/03/2019, via pec, avanzava recesso contrattuale, a far data dal 30/03/2019, relativamente all'utenza fissa n. 0547XXXX556, attivata presso la propria residenza (allega pec e ricevuta di consegna.) In data 09/03/2019, la moglie dell'utente, Sig.ra XXX, stipulava con l'operatore un nuovo contratto con utenza telefonica fissa n. 054XXXX795, attivata presso la residenza coniugale. L'istante dichiara che nel mese di marzo 2019, un tecnico TIM si recava presso l'abitazione per disattivare l'utenza telefonica n. 0547XXXX556 ed attivare il nuovo contratto intestato alla moglie dello stesso, con n. 054XXXX795. L'operatore, in sua difesa dichiara di non aver mai ricevuto il suddetto reclamo, perché inoltrato ad un indirizzo diverso da quello abilitato per la ricezione delle disdette (indicato nelle condizioni generali di abbonamento) e di avere gestito correttamente la segnalazione telefonica dell'utente del 25/06/2019, relativa all'asserita cessazione dell'utenza datata 11/03/2021, con lettera del 02/07/2019, contestata dalla parte (versata in atti, senza prove relative alla trasmissione della stessa).



Al riguardo, non si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore in merito all'utilizzazione, da parte dell'utente, di un recapito diverso da quello indicato nelle Condizioni generali di contratto e quindi, non deputato alla ricezione di comunicazioni attinenti le disattivazioni, da parte dei clienti. L'indirizzo PEC telecomitalia@pec.telecomitalia.it infatti, è riconducibile all'operatore, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online "INI PEC", l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intenda contattare. Pertanto, come sostenuto da univoco orientamento Agcom (cfr. Delibera 43/19/CIR) "sarebbe stato onere dell'operatore trasmettere il reclamo così ricevuto all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti". Dall'istruttoria condotta, emerge che l'istante ha regolarmente esercitato il diritto di recesso, avanzato con pec dell'11/03/2019, indirizzata a telecomitalia@pec.telecomitalia.it, relativamente all'utenza telefonica n. 0547XXXX556, allegando modulo TIM di recesso, debitamente compilato e copia della carta d'identità in corso di validità. In osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... 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 (...)", il costante orientamento Agcom ha stabilito che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e che quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione. (cfr. delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR) Ulteriormente, in linea con Agcom, questo stesso Corecom ha sancito che "l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata" (cfr. delibere Corecom Emilia-Romagna n. 85/2020, n. 103/2020 e n. 191/2020). Altresì, come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom (cfr. Delibera n. 43/2021), ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (Delibera 43/19/CIR), "con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico" (cfr. Corecom Emilia-Romagna n. 191/2020). Si richiama, inoltre, il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed in particolare l'art. 8 "Cessazione del rapporto contrattuale", che reca "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, 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. Ne consegue che le fatture emesse successivamente (l'istante versa in atti le fatture emesse dopo il recesso), sono da considerarsi illegittime e i relativi importi sono da stornarsi". Come sopra evidenziato, l'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Nel caso di specie, la comunicazione di recesso, via pec, è del 11/03/2019 e avrebbe dovuto comportare la risoluzione del



contratto nei 30 giorni successivi e dunque, entro il 11/04/2019. L'utente richiede il rimborso delle fatture emesse successivamente al recesso, ma non avendo versato in atti dimostrazione degli avvenuti pagamenti, dovrà essere riconosciuto il diritto allo storno della fatturazione emessa dal mese di maggio 2019 (allegata), fino alla fine del ciclo di fatturazione. Inoltre, l'operatore è tenuto anche al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti aperta nei confronti dell'utente.

Non si ritiene di accogliere la domanda sub b), atteso che dall'istruttoria condotta, non emerge l'asserita doppia fatturazione sulla medesima linea. Agli atti risulta una illegittima fatturazione successiva al recesso e addebitata sulla numerazione disattivata (n. 0547XXXX556) e fatturazioni emesse relativamente al nuovo contratto, di cui è intestataria la moglie dell'istante, con utenza telefonica diversa (n. 054XXXX795) e pertanto, si tratta di due contratti distinti cui corrispondono due utenze diverse, anche se attivate presso la medesima residenza.

La domanda sub c) non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. Nessun indennizzo può essere riconosciuto per la ritardata lavorazione del recesso. In merito, la giurisprudenza Agcom specifica che non è applicabile per analogia l'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (cfr. Agcom 126/17/CIR). In particolare, l'Autorità afferma che "la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo". Ulteriormente, per consolidata prassi, si ritiene che in tale ipotesi, lo storno della fatturazione sia di per sé sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato.

La domanda sub d) non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'utente versa in atti le pec di reclamo del 15/07/2019 e del 03/10/2019, ma non produce le ricevute di accettazione e di consegna e dunque, i riferiti documenti non possono essere considerati prova documentale utile al riconoscimento dell'indennizzo richiesto.

La domanda sub e) può essere accolta per i motivi di seguito indicati. L'utente versa in atti la fattura RH01486926 del 06/02/2017, nella quale l'operatore comunica la modifica contrattuale attinente al calcolo della fatturazione a 28 giorni, a partire dal 01/04/2017. Circa il tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 4913/2019 del 4 luglio 2019, ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera n. 112/18/CONS, in cui veniva rilevato nei confronti della società TIM XXX, il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione. In particolare, si constata che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto, si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi". Alla luce di ciò, merita accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi", secondo le modalità stabilite dalla suddetta delibera, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

La richiesta sub f) non può essere accolta, atteso che secondo il costante recente orientamento dell'Autorità garante (ex multis delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR) la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma



Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Per questi motivi il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. XXX nei confronti della società TIM XXX

2. La società TIM XXX è tenuta allo storno ed al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito degli importi fatturati sull'utenza fissa n. 0547XXXX556 per servizi imputati al periodo che va dal mese di maggio 2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

3. L'operatore è tenuto alla restituzione dei "giorni erosi" nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018, con riferimento all'utenza fissa n. 0547XXXX556, secondo le modalità già stabilite dalla delibera 112/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione del presente atto.

4. La società TIM XXX è tenuta a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

5. 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.

6. 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.

Bologna, 17/06/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

