



DELIBERAZIONE
n. 72 del 20 luglio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 147-17 xxxxx.
/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*

II 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";

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",

VISTA l'istanza GU14 n. 147 del giorno 6 marzo 2017 la società xxxx. 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 Italia) 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.

La società istante, titolare di un contratto *business* con la società Telecom Italia, lamenta, in relazione alle utenze n. 331 6850xxxx, n. 366 6061xxxx e n. 331 6549xxxx, l'addebito di somme successive al recesso contrattuale.

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

- in data 3 giugno 2015 inviava via fax comunicazione di disdetta contrattuale relativa ai numeri 331 6850xxx e 366 6061xxxx (SIM dati) di cui al contratto n. 888010833540 sui quali era attivo l'abbonamento "Roaming Year";
- sempre in data 3 giugno 2015 inviava via fax un'ulteriore lettera di recesso contrattuale relativo anche alla SIM dati n. 3316549xxx afferente al contratto n° 888010552469;
- successivamente constatava che l'operatore non aveva dato seguito alle suddette richieste di recesso contrattuale, continuando ad emettere fatture;
- si rivolgeva, pertanto, al servizio clienti del gestore ed interloquendo con il *call center* (n. 190) apprendeva dell'effettuazione di una richiesta di annullamento del recesso contrattuale inoltrata telefonicamente dalla società medesima, circostanza non confermata;
- in data 7 luglio 2016 reiterava, a mezzo PEC, le disdette del 3 giugno 2015 e, contestualmente, inviava un reclamo, sempre a mezzo PEC, con cui, oltre a lamentare la mancata lavorazione del recesso, chiedeva all'operatore di effettuare "il conteggio di quanto pagato e non dovuto sui numeri sopra elencati per questo anno in cui non [avevano] utilizzato gli stessi, e [l'emissione della] relativa nota credito".

In data 19 dicembre 2017 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) "ricalcolo degli importi dal 13/5/2015 alle fatture comprese dal 5° bimestre 2016 per quanto riguarda i numeri 331 6850xxx, 366 6061xxx e 335 291xxx disdettati nel giugno 2015"; "per i

numeri 3316850xxx – 366 606xxx di circa euro 1.342,00 e per il numero 335 291xxx di euro 1.993,00”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 6 aprile 2017, 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 respinto la *“ricostruzione fornita dall’istante, sulla pretesa difformità di fatturazione (per asserito traffico anomalo) sulle numerazioni mobili nn. 331.6850xxx, 366.6061xxx e 335.291xxx, a sé intestate, con conseguente non debenza delle relative somme”.*

La società Telecom Italia ha dedotto *“l’inammissibilità e l’infondatezza nel merito dell’istanza presentata”,* evidenziando che *“[n]ulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Parte istante asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico- soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda”.*

Nel merito ha evidenziato che:

- *“oggetto della presente controversia è l’erronea fatturazione dei consumi relativi alle utenze mobili nn. 331.6850xxx, 366.6061xxxx e 335.291xxxx, quest’ultimo afferente il contratto guscio n. 888010552469, attesa la tardiva lavorazione della disdetta formulata in data 3 giugno 2015”;*
- *“dalle verifiche svolte all’interno dei (...) sistemi informativi, risulta che l’utenza n. 335.291xxx, in uso come M2M, è cessata in data 21 luglio 2016, ferma restando la prosecuzione del rapporto contrattuale con TIM con riferimento a tutte le altre utenze di cui al contratto guscio n. 888010552469”;*
- *“gli addebiti che l’attività di cessazione ha generato sono stati correttamente effettuati sui conti telefonici di pertinenza e non è possibile dare luogo ai ricalcoli richiesti, con decorrenza dal 13 maggio 2015 e 16 aprile 2015, in ragione della necessaria attesa dei tempi tecnici richiesti per l’espletamento dei cut-over predetti. Secondo giurisprudenza costante dell’Agcom, infatti, la mancata/ritardata lavorazione dell’istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e, 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 (...), con conseguente diritto da parte dell’istante al solo annullamento delle fatture emesse medio tempore”;*
- *“TIM ha peraltro sempre fornito assistenza e idoneo supporto informativo alla società istante: con lettera datata 3 giugno 2015, avente ad oggetto la sola disdetta del profilo commerciale “20 GIGA New” sul contratto guscio n. 888010833540 (utenze nn. 331.6850xxx e 331.6850xxx), veniva contattata telefonicamente dal settore commerciale il successivo 9 giugno per informarlo del conseguente addebito dei costi di recesso anticipato attesa la cessazione dell’offerta prima della durata minima di 24 mesi pattuita, controparte rinunciava alla disdetta onde evitare tali maggiori oneri. Parimenti, con riferimento alla lettera del 3 giugno 2015 avente ad oggetto la generica richiesta di cessazione del contratto guscio n. 888010552469, senza specificarne i*

dettagli (utenze interessate – cessazione parziale o totale), a seguito di contatto telefonico con il commerciale che forniva ulteriori delucidazioni, controparte rappresentava la necessità di anticipato. Veniva peraltro concordato, per ragioni di opportunità, di ricontattare la promoter per valutare come comportarsi. Non si comprende quindi per quale motivo, in questa sede, si regolanti il rapporto in essere con TIM, e che non sono state mai, salvo prova diversa e contraria rispetto a quanto su precisato, disapplicate per intervenuta risoluzione del contratto. In data 9 giugno 2015, infine, la società istante contattava il Servizio Clienti per reclamare gli addebiti in fattura a titolo di "Ricarica 12", i cui importi - veniva risposto -erano corretti e dovuti perché previsti da contratto, in virtù della ricarica automatica che si attiva al superamento della soglia minima di credito per l'utilizzo di servizi non inclusi nel profilo tariffario attivo (ad es., servizi a pagamento, sms, notifiche push, etc.)."

L'operatore conclude evidenziando *"come la condotta di TIM sia stata diligente e che pertanto, le istanze formulate in questa sede non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto"*.

3. 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.

Sulla ritardata gestione del recesso contrattuale delle utenze n. 331 6850xxx e 366 6061xxx (SIM dati) di cui al contratto n. 888010833540.

Parte istante ha lamentato la ritardata/mancata lavorazione del recesso contrattuale in relazione alle utenze *de quibus* inviato all'operatore con fax del 3 giugno 2015. Di contro l'operatore ha dedotto che parte istante rinunciava alla disdetta, in quanto *"veniva contattata telefonicamente dal settore commerciale il successivo 9 giugno per informarlo del conseguente addebito dei costi di recesso anticipato attesa la cessazione dell'offerta prima della durata minima di 24 mesi pattuita"*.

La domanda dell'istante *sub i)* 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 3 luglio 2015, 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 fax il 3 giugno 2015.

Nel caso di specie non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore Telecom Italia abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze *de quibus* né che ne abbia dato in alcun modo riscontro.

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 rimanga del tutto silente e continui ad emettere fatture. Infatti, al riguardo, non risulta provato il contatto telefonico avuto dall'operatore con il cliente con conseguente asserita rinuncia al recesso contrattuale. Atteso, infatti, che l'utente in istanza aveva contestato la circostanza suddetta, l'operatore non ha documentato quanto dedotto genericamente in memoria.

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 alle utenze n. 331 6850xxx e 366 6061xxx (SIM dati) di cui al contratto n. 888010833540, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Al riguardo si precisa che il ricalcolo è da intendersi al netto di eventuali costi dovuti per il recesso anticipato, non contestati dall'utente e pertanto esclusi dalla disamina di questo Corecom.

Parimenti, l'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta contrattuale, inviata tramite fax del giugno 2015, con cui richiedeva la cessazione della SIM dati n. 3316549xxx afferente al contratto n° 888010552469. Dal suo canto, l'operatore ha dedotto *“che l'utenza n. 335.291xxx, in uso come M2M, è cessata in data 21 luglio 2016, ferma restando la prosecuzione del rapporto contrattuale con TIM con riferimento a tutte le altre utenze di cui al contratto guscio n. 888010552469”*. Inoltre l'operatore ha rappresentato che *“gli addebiti che l'attività di cessazione ha generato sono stati correttamente effettuati sui conti telefonici di pertinenza e non è possibile dare luogo ai ricalcoli richiesti, con decorrenza dal 13 maggio 2015 e 16 aprile 2015, in ragione della necessaria attesa dei tempi tecnici richiesti per l'espletamento dei cut-over predetti”*.

Nel caso di specie l'operatore ha ricevuto la lettera di recesso il 3 giugno 2015 con cui veniva comunicata la volontà di recedere dal contratto, pertanto il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 3 luglio 2015, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta. Al riguardo deve precisarsi che l'operatore non ha provato di aver riscontrato la richiesta di recesso dell'utente, informandolo delle circostanze evidenziate in memoria e, in particolare, circa *“la necessaria attesa dei tempi tecnici richiesti per l'espletamento dei cut-over predetti”*.

Ciò posto, in ossequio ai principi già richiamati, si ritiene accoglibile la richiesta dell'istante di storno della fatturazione emessa successivamente al suddetto termine del 3 luglio 2015

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 alla SIM dati n. 3316549xxx afferente al contratto n° 888010552469, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Al riguardo si precisa che il ricalcolo è da intendersi al netto di eventuali costi

dovuti per il recesso anticipato, non contestati dall'utente e pertanto esclusi dalla disamina di questo Corecom.

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 20 luglio 2020;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata, in data 6 marzo 2017, dalla società xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante con il ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento):

- a) di tutta la fatturazione riferita alle utenze mobili dati n. 331 6850xxx e 366 6061xxx (SIM dati) di cui al contratto n. 888010833540, emessa a far data 3 luglio 2015, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali costi per il recesso dovuti per il recesso anticipato;
- b) di tutta la fatturazione, riferita all'utenza mobile dati n. 3316549xxx afferente al contratto n° 888010552469, emessa a far data 3 luglio 2015, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali costi per il recesso dovuti per il recesso anticipato;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1 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.

DELIBERAZIONE
n. 72 del 20 luglio 2020

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.)