

DELIBERA N. 36/2023

**STUDIO XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/568365/2022)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/10/2023;

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 modificata 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di STUDIO XXXXX del 28/11/2022 acquisita con protocollo n. 0336468 del 28/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXX, in qualità di titolare dello studio XXXXX, fruitore di un contratto di linea fissa avente n. 0XXXXXXXXX1 con Tim S.p.A, mediante formulario UG 554129 del 2022, in data 30/09/2022 si rivolgeva al Co.re.com. della regione Basilicata rappresentando che in data 05/05/2022 aveva inviato richiesta di cessazione dei seguenti servizi:

- servizio 09XXXXXXXX7 “manutenzione” fornito presso via XXXXXXX, XXX Rionero in Vulture; • servizio 09XXXXXXXX0 “Nuvola it sinfonia” fornito presso via XXXXXXX Rionero in Vulture;
- servizio 0XXXXXXXXX1 “Nuvola it sinfonia” fornito presso via XXXXXXX, 85028 Rionero in Vulture; servizio 0XXXXXXXXX4 “Nuvola it internet business 7M adaptive + linea aggiuntiva solo dati + tir standard Nici” fornito presso via XXXXXXX, 85028 Rionero in Vulture;
- servizio 0XXXXXXXXX9 “Nuvola it internet business 20M adaptive + linea aggiuntiva solo dati + tir standard Nici” fornito presso via XXXXXXX 85100 Potenza;
- servizio 0XXXXXXXXX0 “Nuvola it internet business fibra 30M adaptive + tir vdsl” fornito presso via XXXXXXX, 85100 Potenza;
- servizio 0XXXXXXXXX6 “Nuvola it internet business fibra 30M adaptive + tir vdsl” fornito presso via XXXXXXX, 85028 Rionero in Vulture;
- servizio 09XXXXXXXXX9 “Hosting evoluto ready” fornito presso via XXXXXXX, 85028 Rionero in Vulture; servizio 09XXXXXXXXX6 “Ge.Co.” fornito presso via XXXXXXX 85028 Rionero in Vulture;

- servizio 0XXXXXXXX3 “Area sicura A” fornito presso via XXXXX, 85100 Potenza; servizio 0XXXXXXXX7 “Area sicura A” fornito presso via XXXXXXX, 85028 Rionero in Vulture;
- servizio 0XXXXXXXX1 “Tim comunica + manutenzione” fornito presso via XXXXXX, 85100 Potenza; servizio 0XXXXXXXX8 “Tim comunica + manutenzione” fornito presso via XXXXXXX, 85028 Rionero in Vulture;
- servizio 0XXXXXXXX3 “Internet xdsl professional bmg 256k + router basic” fornito presso via XXXXXX, 85028 Rionero in Vulture;
- servizio 0XXXXXXXX2 “Internet xdsl professional bmg 256k + router basic” fornito presso via XXXXXX, 85100 Potenza.

Già in sede di conciliazione chiedeva, quindi, lo storno delle fatture allegate e di tutte le fatture aventi competenza successiva al 05/06/2022 chiedendo, inoltre, l’indennizzo per il mancato riscontro della richiesta ivi formulata.

All’udienza di conciliazione, svoltasi in data 25/10/2022, dinanzi al funzionario responsabile Co.re.com., il procedimento veniva rinviato a nuova udienza per integrazione di documentazione. In data 16/11/2022, tenutasi nuovamente l’udienza di conciliazione, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Pertanto, in data 28/11/2022, l’utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. della regione Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- 1) lo storno di tutte le fatture emesse in data successiva al 10.05.2022 e di eventuali ulteriori fatture emesse nelle more del presente procedimento;
- 2) L’indennizzo di € 300 per mancato riscontro alla richiesta formulata.

La posizione della parte istante a seguito delle memorie depositate da Tim:

A fronte di quanto dedotto da Tim nelle memorie difensive, il ricorrente in data 18/01/2023 depositava memorie integrative nelle quali principalmente, oltre che richiamare quanto già ampiamente descritto nei precedenti scritti difensivi, rappresenta che la P.E.C. formalmente inviata all’operatore deve essere intesa con il medesimo valore legale di una raccomandata e pertanto, da intendersi perfezionata già alla data di spedizione mediante ricevuta di consegna (cfr. documentazione allegata dal sig. XXXXX).

Ulteriormente, l’odierno istante prende posizione per quanto attiene la difesa di Tim relativamente alla mancata lavorazione della disdetta per mancanza di certificato di partita iva.

Sul punto, l’utente richiama il consolidato orientamento di questa autorità enunciato con deliberazione n. 20/18 e dal Corecom Lazio con deliberazione n. 36/11, con cui viene

espressamente stabilito che una richiesta di recesso e/o cessazione contrattuale, incompleta di uno o più elementi necessari alla sua validità, non può essere dichiarata “non conforme”, senza aver proceduto anche a fornire adeguata comunicazione al soggetto che ha proceduto ad inviarla, al fine di poterla adeguatamente sanare.

Nel caso di specie, infatti, l’istante rappresenta che la documentazione fosse completa in quanto già corredata da apposito documento di identità. Da ultimo, il sig. XXXXX contesta integralmente le difese dell’operatore deducendo che le medesime siano, oltre che inconferenti rispetto all’oggetto del decidere, quanto piuttosto contrarie al dettato normativo disposto dall’art. 2, comma secondo, dell’allegato B della Deliberazione n. 358/22/CONS, in quanto riferite ad azioni di recupero oggetto di “ri-fatturazione”.

In conclusione, l’odierno istante insiste per l’accoglimento delle richieste formulate nella presente sede, chiedendo all’uopo l’immediata cessazione di tutte le utenze in oggetto, nonché la storno di tutte le fatture emesse successivamente alla disdetta effettuata nel maggio 2022.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore Tim S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva, nella quale, in primo luogo, chiede che venga verificata la coincidenza fra le istanze formulate dall’utente in sede di conciliazione con le istanze manifestate nella presente procedura di risoluzione della controversia.

Dappoi, evidenzia che da un’analisi effettuata, per le seguenti utenze risulta pervenuta in data 12/05/2022 la richiesta di cessazione dei servizi sopra indicati, e siano:

1. 0XXXXXXXXX0 - LINEA FITTIZIA PER ACCORDO PERSONALIZZATO SINFONIA
2. 0XXXXXXXXX1 - LINEA FITTIZIA PER ACCORDO PERSONALIZZATO SINFONIA
3. 0XXXXXXXXX4 - INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE 256F
4. 0XXXXXXXXX9 - ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F
5. 0XXXXXXXXX0 - INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE
6. 0XXXXXXXXX9 - NUVOLA IT HOSTING EVOLUTO READY
7. 0XXXXXXXXX6 - PACCHETTO ICT
8. 0XXXXXXXXX3 - MY SECURITY AREA
9. 0XXXXXXXXX7 - MY SECURITY AREA
10. 0XXXXXXXXX1 – NICI
11. 0XXXXXXXXX8 – NICI
12. 0XXXXXXXXX3 - FIBRA PROFESSIONAL
13. 0XXXXXXXXX2 - FIBRA PROFESSIONAL

Dappoi, riferisce che in pari data, ossia in data 12/05/2022, contattava telefonicamente il sig. XXXXX, rappresentandogli che la documentazione ricevuta risultava incompleta stante

l'asserita assenza del certificato della partita iva, che, a loro detta, non è mai stato inviato, motivo per il quale la richiesta avanzata dal cliente non poteva essere accolta.

Preliminarmente l'operatore rileva che, alla data del 06/12/2022, l'utente risulta insolvente verso TIM per complessivi Euro 12.350,85, di cui Euro 3.506,31 referenti a fatturazioni pregresse (e cioè antecedenti alla data di recesso) e non riferite alla presente istanza di cui Euro 3.445,71 afferente alla fattura n. 6820220314002841 emessa in "rifatturazione" in sostituzione della fattura n. 2021/4220821X00000022.

Durante l'udienza di prima conciliazione del 16/11/2022, Tim si rendeva pertanto disponibile ad una definizione bonaria della controversia mediante lo storno di tutte le fatture a far data dal mese di luglio 2022, previo pagamento della complessiva citata morosità pregressa (Euro 3.506,31).

L'istante non ha intendeva aderire a quanto paventato dall'operatore il quale ultimo si rende disponibile a valutare un'ulteriore proposta conciliativa anche a fronte delle precisazioni rassegnate dalla parte istante.

3. 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, svalidamente proponibile.

In merito alla preliminare eccezione sollevata dall'operatore Tim, occorre precisare che ai fini della verifica dell'ammissibilità delle domande è necessario accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione in discussione sia la medesima; sul punto, anche Corecom Calabria con delibera n. 15/11 si è espresso in tal senso. Detto requisito, nel caso di specie, risulta essere soddisfatto e, pertanto, deve essere disattesa la spiegata eccezione per come formulata dall'operatore.

Passando al merito della questione, l'utente deduce che a far data dal 09/05/2022 (cfr. documentazione versata in atti dall'istante) lo stesso abbia inviato a mezzo PEC del 10.5.2022 formale richiesta di cessazione dei servizi sopra indicati. A seguito di ciò, l'operatore provvedeva telefonicamente in data 12.5.2023 a contattare l'utente.

In via istruttoria, Tim non deposita alcuna documentazione, eccezion fatta per le proprie memorie. Eppure, 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 cui consegue che, in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato (delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 202/2020 e 3/2022; delibera Corecom Piemonte n. 24/21).

In materia di recesso, poi, è opportuno evidenziare che, 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 (...)”, secondo il costante orientamento Agcom (delibera 84/14/CIR) “devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione”.

Ulteriormente, in linea con Agcom, il Corecom ha sancito che “l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione. Ogni fattura, emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata” (cfr. delibere nn. 191/2020 e 43/2021). Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, come già evidenziato, l'utente inoltrava richiesta di recesso a mezzo pec del 10.5.2022 (versata in atti) data a partire dalla quale il recesso risulta essere stato validamente esercitato.

A fronte di ciò, l'operatore avrebbe, dunque, dovuto cessare il servizio entro i successivi 30 giorni, vale a dire a partire dal giorno 11.5.2022 e non invece, come risultante dalle fatture nonché dalla memoria dell'operatore, dal giorno 30/06/2022. Le fatture emesse successivamente alla data dell'11.6.2022 sono, pertanto, da considerarsi illegittime e devono quindi essere stornate. Trovano altresì riscontro positivo le doglianze dell'utente in merito al mancato riscontro alla richiesta formulata. A tale riguardo, i coefficienti di cui al punto 12 della tabella indennizzi AGCOM delib. 347/18/CONS relativamente alla “mancata o ritardata risposta al reclamo” quantificano in Euro 300/00 l'indennizzo dovuto dall'operatore.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario introduttivo dell'odierno giudizio di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXX, si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 28/11/2022 dal sig. XXXXX in qualità di titolare delle utenze sopra riportate e dello studio XXXXX fruitore di tali servizi, che l'Operatore provveda a:

- a) stornare le fatture emesse successivamente alla data dell'11.6.2022;

b) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 300,00 (trecento,00).

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.

Potenza, 20/10/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

