

DELIBERA 351/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Axxx R. Lxxx Dxxx R. Lxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/580427/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di **Axxx R. Lxxx Dxxx R. Lxxx** del 20/01/2023 acquisita con protocollo n. 0016016 del 20/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'utente, ha lamentato la mancata lavorazione della disdetta e la successiva indebita fatturazione, poiché nonostante la disdetta presentata in data 19.11.2020 per le linee 077613xxx e 077613xx, Tim nel mese di gennaio 2021 ha continuato a fatturare. A supporto di tali pretese l'istante ha depositato le disdette del 19.11.20; 04.01.2021; 26.10.2021 e del 19.03.2022; le ricevute dei pagamenti mediante accredito RID bancario; la ricevuta del ritiro degli apparecchi e le fatture relative ad entrambi i numeri. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) il rimborso delle fatture illegittimamente emesse per l'utenza 077613524734 pari ad € 711,18 e regolarmente pagate ossia: fatt. n. 8N00078904 di € 140,35 del 11/03/21 fatt. n. 8N00132540 di € 140,35 del 11/05/21 fatt. n. 8N00188243 di € 140,35 del 10/07/21 fatt. n. 8N00237914 di € 140,35 del 09/09/21 fatt. n. 8N00294489 di € 133,79 del 11/11/21 fatt. n. 8N00018395 di € 15,99 del 12/01/22. b) il rimborso delle fatture relativamente all'utenza 077613524736 illegittimamente emesse pari ad € 752,30 e regolarmente pagate (fattura periodo novembre- dicembre 2021 di € 123,90; fattura periodo gennaio - febbraio 2021 di € 123,90; fattura periodo marzo - aprile 2021 di € 123,90; fattura periodo maggio- giugno 2021 di € 123,90; fattura periodo luglio – agosto 2021 di € 123,90; fattura periodo settembre - ottobre 2021 di € 118,13; fattura periodo novembre – dicembre 2022 di € 14,67); c) l'annullamento/ storno di tutte le fatture successivamente emesse dopo la disdetta della suddette utenze fino a fine ciclo fatturazione; d) l'indennizzo previsto per la mancata risposta ai reclami; e) l'indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti a seguito della volontà di recedere inviata a mezzo pec al gestore.

2. La posizione dell'operatore

Tim con la memoria del 09.03.2023, ha contestato quanto dedotto dall'istante in relazione alla mancata lavorazione del recesso per le utenze 077613xxx e 077613xxx, poiché non ha indicato alcune informazioni indispensabili quali la durata della fatturazione contestata, l'ammontare delle voci asseritamente non dovute, né ha fornito idonea prova del recesso. Inoltre, controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno, né la prova del relativo pagamento, mentre, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali lo si richiede. L'operatore ha affermato che una volta ricevuta l'idonea e apposita disdetta del 26.10.2021, le 2 utenze - la n.077613xxxx e la n. 077613xxx – sono state disdette chiudendo tempestivamente il ciclo di fatturazione, emettendo il conto di chiusura, riferibile ai canoni maturati fino

alla data di cessazione (novembre 2021), come segnalato all'istante con missiva del 3.1.2022 (all. alla memoria). Nessuna censura può essere mossa nei confronti dell'operatore, in quanto non si rinvencono missive di recesso riferibili alle utenze sopra indicate inoltrate in ottemperanza alla previsione delle condizioni generali di contratto, né eventuale prova di migrazione delle stesse, in data antecedente a quella registrata a sistema da TIM. A ciò si aggiunga che, in ogni caso, il gestore ha riscontrato tempestivamente il reclamo ricevuto dall'istante confermando l'avvenuta cessazione delle linee da novembre 2021 e la correttezza della fatturazione contestata. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS.

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 proponibile. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente. Le domande dell'istante sub a), b), c) possono essere trattate congiuntamente e sono meritevoli di accoglimento per le ragioni di seguito esposte. Parte istante ha lamentato la ritardata/mancata lavorazione del recesso contrattuale e l'indebita fatturazione in relazione alle utenze da qua inviando all'operatore numerose disdette in data 19.11.2020, 04.01.2021; 26.10.2021 e 19.03.2022, di converso l'operatore ha dedotto di aver tempestivamente chiuso il ciclo di fatturazione da novembre 2021, non appena ricevuta apposita disdetta del 26.10.2021. L'istante, diversamente da quanto affermato dal gestore, ha documentato di aver comunicato la volontà di recedere dal contratto inoltrando numerose disdette. La prima in data 19.11.2021 all'indirizzo mail "caringservizioclienti@telecomitalia.it" mentre le altre del 04.01.2021, 26.10.2021 e 19.03.2022 all'indirizzo pec "telecomitalia@pec.telecomitalia.it" con relative ricevute di accettazione e consegna. 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. In tal senso, l'ordinanza n. 19155/2019 della Cassazione, ha affermato che "il messaggio di posta elettronica (cd. e-mail) costituisce un documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti che, seppure privo di firma, rientra tra le riproduzioni informatiche e le rappresentazioni meccaniche di cui all'art. 2712 c.c. e, pertanto, forma piena prova dei fatti e delle cose rappresentate se colui contro il quale viene prodotto non ne disconosca la conformità ai fatti o alle cose medesime." Disconoscimento che, come chiarito sempre dall'ordinanza n. 19155/2019, per far perdere alla e-mail ordinaria il valore di prova: "pur non soggetto ai limiti e alle modalità di cui all'art. 214 c.p.c., deve tuttavia essere chiaro, circostanziato ed esplicito, dovendosi concretizzare nell'allegazione di elementi attestanti la non corrispondenza tra realtà fattuale e realtà riprodotta" consentendo al giudicante, in mancanza di richiesta di verifica o di esito positivo della stessa, di accertare la conformità della stessa all'originale, anche ricorrendo ad altri mezzi di

prova, comprese le presunzioni. Ebbene, nel caso in esame, l'operatore non ha disconosciuto né tanto meno contestato il contenuto della mail inviata il 19.11.2021, pertanto possono essere ritenuti pacifici i fatti e le richieste ivi menzionate. Occorre altresì precisare, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, 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 appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 30 dicembre 2020, 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, anche se a mezzo mail, in data 19 novembre 2020, poiché è in quella data che l'istante ha comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, ed il non aver ottemperato da parte del gestore, proseguendo ad emettere fatture indebitamente, configura comportamento illegittimo. Nel caso di specie, pertanto, non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze oggetto del procedimento odierno. Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante il rimborso, nel caso di avvenuto pagamento come risultante dalle ricevute dei pagamenti mediante accredito bancario depositate nel fascicolo documentale, di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sulle utenze n. 077613524734 e n. 077613524736 0583, a far data 30 dicembre 2020 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione con il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta sub e), atteso che il disservizio conseguente alla mancata lavorazione della disdetta, di cui l'utente si duole, non configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi. L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami trasmessi al gestore, di contro l'operatore Telecom Italia ha allegato una comunicazione trasmessa all'istante in data 03.01.2022 con la quale dava atto dell'avvenuta cessazione del contratto considerando come valida la pec ricevuta in data 26.10.2022. In primis viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti,

per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. In particolare, sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12 e Corecom Lombardia Delibera 35/11), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente. Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Al riguardo va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 11, secondo cui "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Pertanto, nel caso de quo, deve essere riconosciuto all'istante l'indennizzo massimo pari ad € 300,00 previsto dal Regolamento.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della **Axxx R. Lxxx Dxxx R. Lxxx nei confronti della società** Vodafone spa, che pertanto è tenuta a riconoscere in favore dell'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 1.463,48 a titolo di rimborso per fatture non dovute; € 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini