

	Presidente Componenti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
--	--------------------------	--

Deliberazione n. 87 del 21 ottobre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia G.A. & F. SRL / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/248160/2020).

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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 G.A. SRL del 24/02/2020 acquisita con protocollo n. 0081849 del 24/02/2020;

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

In data 27 dicembre 2018 ho inviato regolare pec a telecomitalia@pec.telecomitalia.it seguendo le loro istruzioni per la disabilitazione delle linee voce e dati 0458510xxx 0458518xxx 0458518xxx 0458510xxx 0458510xxx, per passaggio a nuovo operatore Planetel.

Nota poi che continuano ad arrivarmi le fatture per le linee sopracitate; decido di chiamare il call center e le diverse operatrici con le quali ho parlato prendendo visione della pec inviata mi assicurano dicendomi di non pagare che saranno emesse note credito per annullare le fatture.

Ad oggi 18/09/2019 mi arrivano ancora fatture per linee non utilizzate ed inoltre una società di recupero crediti per conto di Telecom mi ha inviato dei solleciti. Attendo chiusura da parte di Telecom con emissione delle dovute note di credito.

L'utente chiede lo storno delle fatture emesse nel 2019 per le linee di fonia FISSA non utilizzate.

2. La posizione dell'operatore

Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti.

In primo luogo è bene evidenziare come controparte non produca neppure l'asserita richiesta inviata a TIM in data 27.12.2018.

Ciò detto, con la citata PEC, l'utente comunicava a TIM la propria volontà di avvalersi dell'art. 70 CCE e migrare le utenze indicate ad altro operatore in esenzione da costi in virtù della mancata accettazione della modifica unilaterale del contratto.

Le linee indicate erano le seguenti: nn. 0458510xxx, 0458518xxx, 0458518xxx (gli ultimi due aggiuntivi del principale 045810xxx), 0458510xxx, 0458510xxx.

Orbene, l'utenza n. 0458510xxx risulta correttamente migrata ad OLO il 17.12.2018 e le numerazioni aggiuntive ad essa legate (0458518xxx, 0458518xxx) cessate come da procedura nella medesima data.

Al contrario, le utenze 0458510xxx e 0458510xxx non sono mai migrate ad altro operatore, permanendo su rete TIM sino alla data di cessazione delle stesse per morosità, avvenuta il 12.08.2018 e il 18.08.2018. Non essendo mai migrate ad altro operatore, TIM ha correttamente emesso le fatture relative alle utenze 0458510xxx e 0458510xxx.

E' bene ribadire come la comunicazione inviata da controparte contenesse esplicitamente una richiesta di migrazione ad altro operatore e non una richiesta di cessazione delle utenze e, dunque, qualora TIM le avesse cessate - comportando così la perdita delle numerazioni per l'istante - avrebbe agito illecitamente. Alla luce di quanto esposto e dedotto, è palese la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità.

In conclusione si rileva che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 1.555,96=, che dovrà essere integralmente saldato. Tim chiede, quindi, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Le richieste del ricorrente possono essere accolte: TIM, nella propria memoria difensiva, dichiara che la comunicazione del 27.12.18, inviata dal ricorrente, contenesse esplicitamente una richiesta di migrazione ad altro operatore e non una richiesta di cessazione delle utenze e, dunque, qualora le avesse cessate - comportando così la perdita delle numerazioni per l'istante - avrebbe agito illecitamente.

Non si ritiene però che tale interpretazione sia condivisibile: nella sopra citata comunicazione del 27.12.18, l'utente dichiara espressamente di avvalersi della facoltà di recedere dal contratto, indicando nel dettaglio le cinque utenze interessate dal recesso.

Nel momento in cui un utente chiede espressamente la disdetta del contratto, ed in tale disdetta siano chiaramente indicati il nominativo, la partita IVA, il codice fiscale e le singole utenze interessate dalla disdetta si ritiene che tali elementi siano sufficienti all'operatore per procedere alla chiusura integrale del contratto.

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

Ma non solo.

Tim rileva che le utenze 0458510xxx e 0458510xxx non sono mai migrate ad altro operatore, permanendo su rete TIM sino alla data di cessazione delle stesse per morosità.

Giova in proposito esaminare la questione sotto un duplice profilo.

Il primo profilo è quello relativo alla mancata migrazione ad altro operatore delle due utenze 0458510xxx e 0458510xxx: se l'utente ha comunque inoltrato richiesta di migrazione per le predette utenze (e non si potrebbe pensare altrimenti, considerato che l'utenza n. 0458510xxx risulta correttamente migrata ad OLO il 17.12.2018, come afferma la stessa TIM) il Gestore avrebbe dovuto fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso, al fine di mettere in grado l'utente di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo, l'operatore avrebbe dovuto anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a suo carico (cfr. 62/08/CIR, 90/08/CIR e 8/09/CIR).

La stessa Tim, del resto, non ha documentalmente dimostrato che la mancata migrazione delle due citate utenze (0458510xxx e 0458510xxx) non possa essere ad essa imputabile.

Nel caso in cui, invece, la richiesta di migrazione delle due utenze non sia stata fatta dall'utente, l'operatore avrebbe dovuto, in questo caso, processare la richiesta del 27.12.18 come effettiva richiesta di cessazione. In questo caso, si ritiene infatti applicabile, quel principio ormai consolidato (ex multis articolo 8 dell'All. A) alla delibera Agcom n. 519/15/CONS., 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, insolute, emesse a far data dal 08.03.19 e fino all'11.11.2019, come da prospetto contabile allegato, debbano essere stornate.

Ciò precisato in tema di recesso, si richiama, altresì, l'articolo 8 dell'All. A) alla delibera Agcom n. 519/15/CONS, il cui comma 2 stabilisce che "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.

L'operatore sarà tenuto anche al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta

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. La società Tim è tenuta a stornare integralmente le fatture (insolute) emesse dal 08.03.2019 all'11.11.2019 e a ritirare, a propria cura e spesa, l'eventuale procedura di recupero del credito.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi