

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/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 l’istanza di [REDACTED] del 21/03/2022 acquisita con protocollo n. 0096895 del 21/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria di utenze fisse, di natura business, associate al contratto di cui al codice cliente n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data 21/03/2022, ha lamentato nei confronti dell’operatore TIM un’illegitima fatturazione emessa successivamente al recesso contrattuale, nonché un’ingiustificata sospensione dell’unica utenza (n. [REDACTED]) non disdettata.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. “Si contesta la fattura del 1 bim 2021 che contiene addebiti di utenze già disdettate nel febbraio 2019, quali [REDACTED] e n. [REDACTED] [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] nonchè la fattura del 2 bim 2021, in cui sono addebitati ancora canoni delle utenze [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED], disdettate il 28 novembre 2020, con effetto dal 28 dicembre 2020.

b. Nelle more della contestazione delle fatture insolute perchè totalmente ERRATE, il cliente si vedeva sospendere l’utenza [REDACTED], UNICA utenza ancora effettivamente attiva e utilizzata e di cui si chiede immediato ripristino”.

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

i) “STORNO DELL'INTERA POSIZIONE DEBITORIA PENDENTE IN CAPO ALL'UTENTE;”

ii) “ INDENNIZZO PER OGNI GIORNO DI DISSERVIZIO DELL'UTENZA 0973585476”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0160252 in data 18.05.2022, in merito all'istanza di definizione ha rilevato che “Il cliente aveva una fatturazione aggregata delle linee oggetto del contenzioso. Come già oggetto di accordo II istanza del 30/11/20 per 7 delle 11 linee si stipulava con GU14/262484/2020 PROT M-005406 del 13-05-2020 QUANTO SEGUE: “Si dà atto che le utenze telefoniche n. [REDACTED] e n. [REDACTED], [REDACTED] risultano cessate.

L'utente, a saldo e stralcio dell'intera posizione debitoria, si impegna al pagamento dell'importo di € 9.000,00 in sei rate mensili di € 1.500,00 ciascuna, entro e non oltre le seguenti date: 30/12/2020, 31/01/2021, 28/02/2021, 31/03/2021,30/04/2021 e 31/05/2021, tramite bonifico, sulle seguenti coordinate bancarie: BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.– [REDACTED] intestato a Telecom Italia S.p.A. – Incassi Clientela Business Sud, indicando nella causale del pagamento le linee di riferimento – nr. della rata e il riferimento al presente verbale di accordo GU14/262484/2020 del 30/11/2020.

A pagamento avvenuto dell'intero importo concordato di € 9.000,00, Tim S.p.A., a titolo conciliativo e senza assunzione di alcuna responsabilità, si impegna, nei successivi 120 giorni, a stornare la restante posizione debitoria esistente sulle suddette linee fino a chiusura del ciclo di fatturazione e a ritirare, a propria cura spese, l'eventuale pratica di recupero del credito.” Ad avvenuto pagamento venivano emesse le relative bozze/ndc a copertura degli importi relativi alle linee telefoniche oggetto dell'accordo”.

Ha precisato, inoltre, che “Le linee [REDACTED] non erano oggetto del precedente accordo, ne sono state oggetto di richiesta di cessazione (infatti nella disdetta depositata non sono indicate). La linea [REDACTED] e la linea [REDACTED] risultano cessate in data 12.01.2021, Linea [REDACTED] – come si evince dalla fattura è un servizio gratuito che non de-termina addebiti.

Pertanto, le fatture aggregate caratterizzate dalla voce “Multiplo” sono dovute fino al conto 1/21, il quale contiene i canoni di ottobre e novembre per un importo complessivo di € 3125,25 (660,04+648,14+787,73+1029,34). L'utenza n. [REDACTED] risulta cessata per MNP in data 28/3/21”.

Ha evidenziato che “l'istante non ha mai inoltrato nessun tipo di reclamo in merito ai disservizi lamentati in questa sede. Infatti anche dalla documentazione in atti non

appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo" (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018).

Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico".

Infine, ha rilevato che "l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n.3276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento.

Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa (...)"

Alla luce di quanto esposto, ha, eccetto l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

3. Motivazione della decisione

In rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sempre in via preliminare, si osserva che non è ammissibile la richiesta dell'istante volta ad ottenere "l'immediato ripristino dell'utenza n. [REDACTED]", in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom, ai sensi dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò posto, la questione appare comunque superata - stando alla dichiarazione fornita dall'operatore nella propria memoria e non contestata dall'utente - dalla circostanza di fatto, di avvenuta cessazione della predetta utenza per MNP in data 28/03/2021.

Nel merito

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- Dalla verifica degli atti istruttori e di quelli del precedente tentativo di conciliazione conclusosi per cessata materia del contendere, a seguito di intervenuto accordo tra le parti del 30.11.2020, è emersa la non identità dei fatti contestati: nel primo, infatti l'istante chiedeva TIM lo storno delle fatture successive alla cessazione delle seguenti utenze [REDACTED]

- Nel caso di specie, invece, la contestazione verte su un fatto nuovo e diverso, vale a dire l'asserita sospensione amministrativa dell'unica utenza fissa (n. [REDACTED]) non oggetto di disdetta, nonché sull'errata applicazione di costi nelle fatture 1bim 2021 e 2bim 2021.

Al riguardo, l'utente ha allegato al fascicolo: - la racc. a.r del 14 febbraio 2019 in cui chiede espressamente la cessazione delle seguenti linee : [REDACTED] e [REDACTED]; - La pec del 28 novembre 2020 in cui chiede la cessazione delle linee n.ri : [REDACTED];

Inoltre, da quanto rappresentato dall'operatore, risulta che le linee [REDACTED] - [REDACTED] non sono state oggetto del precedente accordo e che l'utenza n. [REDACTED] risulta cessata per MNP in data 28/3/21.

Ebbene, parte istante, ha lamentato nelle suindicate fatture l'applicazione di costi successivi sia all'accordo transattivo del 30.11.2020 e sia alla disdetta del 28 novembre 2020.

Dunque, muovendo dall'analisi della fatturazione allegata e contestata, risulta effettivamente di non agevole comprensione in ordine a quali utenze i costi addebitati vengono richiesti dall'operatore convenuto, posto che nella sezione "descrizione" vengono riportate tutte indistintamente le utenze, anche quelle oggetto del precedente accordo transattivo.

La scarsa chiarezza e trasparenza dei costi addebitati e la mancata allegazione di una dettagliata rappresentazione degli importi richiesti da Tim, a questo punto, rende doverose le seguenti considerazioni in materia di fatture emesse post recesso.

In primis, va rilevato che, in ordine alla prima fattura 1BIM 2021 n. 4220821800020014 con scadenza 12/12/2020, attesa l'imputazione dei costi a tutte le utenze anche quelle oggetto del precedente accordo transattivo, si dispone che l'operatore provveda al ricalcolo della stessa con imputazione dei costi alle sole utenze non rientranti nell'accordo e al contestuale storno /rimborso delle somme eventualmente non dovute a seguito recesso contrattuale comunicato con racc. a.r del 14 febbraio 2019 per le linee ([REDACTED])

Parte istante, ha lamentato, inoltre, l'applicazione di costi successivamente al recesso contrattuale delle utenze [REDACTED], inviato a mezzo pec del 28.11.2020.

La domanda dell'istante sub i), per la parte in cui chiede lo storno delle fatture emesse post recesso, è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Preliminarmente, 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, l'utente ha dedotto e provato — di avere inviato la comunicazione di recesso, con pec del 28.11.2020.

Dunque, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 28 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 con pec in data 28.11.2020.

Sul punto deve evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura del servizio e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi al 28.11.2020, invece, Tim ha continuato a fatturare sino al 31.01.2021.

Pertanto, si rileva che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

Nel caso di specie, risulta che, nello specifico, successivamente alla comunicazione di disdetta del 28-11-2020, TIM abbia richiesto all'utente, nella fattura n. [REDACTED] del 2021, n. [REDACTED] dell'11/02/2021 (anch'essa riferita indistintamente a tutte le utenze anche quelle oggetto dell'accordo transattivo del 30.11.2020), i costi per servizi fino alla data del 31.01.2021 che, per quanto sopra esposto, non sono dovuti poiché alla data del 28.12.2020, l'operatore avrebbe dovuto portare a compimento la pratica di recesso contrattuale.

Considerate le risultanze istruttorie di cui sopra, si ritiene, in applicazione della sopra richiamata normativa in materia di recesso, che l'istante abbia diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle linee telefoniche n. ri [REDACTED] a far data dal 28 Dicembre 2020 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione oltre, per quanto sopra detto, allo storno /rimborso delle somme eventualmente richieste per le utenze rientranti nell'accordo transattivo del 30.11.2020.

Infine, in ordine alla richiesta di cui al punto ii) "di indennizzo per i disservizi subiti sull'utenza [REDACTED]" si osserva quanto segue:

L'istante ha lamentato la sospensione, senza preavviso, dell'utenza n. [REDACTED]. A tal proposito ha allegato al presente procedimento, il formulario GU5 del 24.02.21, in cui faceva espressa richiesta all'intestato Comitato di ottenere un provvedimento di urgenza per la riattivazione della predetta utenza sospesa in data 22.02.2021, ingiustificatamente e senza preavviso dall'operatore convenuto.

Nel merito, occorre in primo luogo richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "in modo regolare, continuo e senza interruzioni".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima. (ex multis Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie, non risulta che l'operatore Tim abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera n. 347/18/CONS, All. A che prevede "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

Sul punto, il costante orientamento dei Co.re.com stabilisce che: "La sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere.

In particolare la diffida ad adempiere, in base all'articolo 1454 c.c., è atto unilaterale recettizio che deve essere portato a conoscenza del destinatario perché possa produrre effetti, e deve contenere necessariamente: l'intimazione all'adempimento, la determinazione del termine concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia entro il termine concessogli.

In mancanza di tali elementi la diffida non può essere ritenuta valida, né, conseguentemente, può essere ritenuta legittima la sospensione del servizio". (Corecom Calabria Delibera n. 22/11; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11, Corecom Lazio Delibere n. 31/10, n. 36/10, n. 48/10, n. 71/12 e n. 44/12 e Corecom Umbria Delibera n. 46/12).

Pertanto, anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, deve essere dichiarata illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore in assenza di un congruo preavviso.

Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito (Cfr. Delibera Agcom n. 117/10/CIR).

Ne consegue che l'operatore è tenuto a corrispondere ai sensi dell'art. 5 comma 1, della delibera 347/18/CONS l'importo complessivo di euro 1.020,00 calcolato moltiplicando euro 7,50 per ciascun servizio principale, per 34 giorni di sospensione nel periodo di riferimento che va dal 22.02.21 (data di inizio sospensione 22.02.21, indicata nella richiesta del provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio) al 28.03.21, data di cessazione utenza a seguito di passaggio ad altro operatore, calcolato in misura pari al doppio poiché trattasi di utenza affari, ai sensi dell'art. 13 comma 3 della citata delibera ($34 \times 7,50 \times 2 \text{ servizi} \times 2$).

Inoltre, in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi, Tim non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente, con riferimento alla domanda sub ii), parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo, con riferimento all'utenza de qua per il periodo interessato dalla sospensione (22 febbraio 2021 - 28 marzo 2021) per la linea voce e il servizio Adsl.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 21 Marzo 2022 dalla società [REDACTED]

[REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A., che l'Operatore provveda:

a) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 1.020,00 (euro milleventi/00) a titolo di indennizzo ex art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi approvato con Delibera Agcom 347/18/CONS;

b) - a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante relativa all'utenza n. [REDACTED] mediante storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo, con riferimento all'utenza de qua per il periodo interessato dalla sospensione (22 febbraio 2021 - 28 marzo 2021) per la linea voce e il servizio Adsl.

- a stornare (o a rimborsare in caso di avvenuto pagamento) tutta la fatturazione riferita alla linea telefonica n. [REDACTED] a far data dal 28 Dicembre 2020 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione oltre, a stornare/rimborsare le somme eventualmente richieste per le utenze rientranti nell'accordo transattivo del 30.11.2020.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia

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, 21/10/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

