

DELIBERA N. 179/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/509155/2022)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 21/10/2022;

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

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 15/03/2022 acquisita con protocollo n. 0090461 del 15/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza fissa [REDACTED] privata, mediante formulario GU14, protocollato in data 15/03/2022, ha lamentato nei confronti dell’operatore Tim una illegittima fatturazione emessa successivamente al recesso contrattuale. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a) di essere “venuto a conoscenza, soltanto nel mese di Maggio 2021, di intrattenere passivamente con la Società Telecom Italia S.p.A. un rapporto contrattuale afferente la linea telefonica con la seguente utenza [REDACTED], nonostante la cessazione del rapporto contrattuale avvenuto in conseguenza della notifica di recesso dal contratto de quo ad istanza dello stesso nell’anno 2014, disattivando pertanto ogni apparecchiatura all’uopo predisposta. Infatti, ultimata la lavorazione del recesso nei termini di legge, l’istante come di consueto non ha più ricevuto a mezzo posta presso il proprio indirizzo di residenza alcuna fattura da parte della Società Telecom Italia S.p.A., presupponendo pertanto la cessazione del rapporto contrattuale intercorso, anche perché non ha mai più utilizzato il Vs. servizio per aver disattivato ogni apparecchiatura all’uopo prevista.

b) Invece, con enorme stupore, a seguito di installazione di un’applicazione “TIM” sul proprio telefono mobile dove rilevava alcune delle ultime fatture (mai autorizzate dall’istante) emesse a suo carico (che si impugnano e contestano poiché infondate in fatto e diritto e non dovute), veniva a conoscenza non solo che il rapporto contrattuale era

proseguito contrariamente ad ogni sua volontà ma che la Società Telecom Italia S.p.A. continuava a prelevare, tramite addebito RID dal conto corrente bancario dell'istante, la somma di €. 47,00 nonostante l'avvenuto recesso formulato nell'anno 2014, tanto da presentare istanza di immediata revoca dell'addebito RID, siccome non più autorizzato.

c) In ogni caso, l'istante impugna e contesta tutte le fatture emesse a decorrere dalla data di recesso (Dicembre 2014) e successive, siccome mai ricevute ed in ogni caso infondate in fatto e diritto. Ad ogni modo, l'istante ribadisce in questa sede, la propria volontà di non voler intrattenere con la Società Telecom Italia S.p.A. alcun rapporto contrattuale, peraltro mai voluto già a decorrere dal mese di Dicembre dell'anno 2014: SI PRECISA CHE LA SEGNALAZIONE DI RECESSO DELLA CESSAZIONE DELLA LINEA TELEFONICA (), RISULTA IN ATTI ED ACQUISITA NEL SISTEMA DELLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A., COSI' COME CONFERMATO DA OPERATORE DELLA PREDETTA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A. IN DATA 26.11.2021, CON DATA DI INVIO AL 24.12.2014 E RICEVUTA DALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A. IL 05.01.2015 ED IN OGNI CASO LA FONDATEZZA DELLE PRETESE DEL SIG. () E' STATA RICONOSCIUTA DALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A., GIUSTA NOTA RICEVUTA IN DATA 17.12.2021.

d) Da ultimo, per quanto sopra esposto, si segnala che nonostante il reclamo avanzato a mezzo dello Studio () in data 07.06.2021, la Società Telecom Italia S.p.A. rimaneva silente quantomeno fino alla data del 17.12.2021 e comunque soltanto dopo aver avviato l'istante il 18.11.2021 apposita istanza dinanzi all'Organismo Corecom, non definito per mancato accordo tra le parti”.

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

- i) “Indennizzo per mancata risposta al reclamo”;
- ii) “Risarcimento dei danni (patrimoniali e non) patiti dal Sig. () in conseguenza della condotta della compagnia telefonica per tutte le ragioni dedotte in missiva del 07.06.2021”;
- iii) “Rimborso della somma di €. 47,00 non dovuta e prelevata a decorrere dal mese di Dicembre 2014 e successive fino alla data di revoca del RID (avvenuta in data 26.05.2021) e conseguentemente provvedere all'annullamento di tutte le fatture emesse a carico del mio assistito, sempre a decorrere dalla data di recesso (Dicembre 2014) e successive”;
- iv) “Immediata cessazione della linea telefonica mai voluta dall'istante già a decorrere dal mese di Dicembre dell'anno 2014”;
- v) “Storno delle seguenti fatture, qualora non ancora avvenuto, notificate successivamente al reclamo:

1. fattura n. [REDACTED] di €. 47,00 (periodo 3/2021) con scadenza 08.06.2021;
2. fattura n. [REDACTED] di €. 59,50 (periodo 4/2021) con scadenza 08.07.2021;
3. fattura n. [REDACTED] di €. 47,00 (periodo 4/2021) con scadenza 09.08.2021;
4. fattura di €. 47,00 (periodo 5/2021) con scadenza 08.09.2021;
5. fattura di €. 47,00 (periodo 5/2021) con scadenza 13.10.2021”.

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0140188 in data 29.04.2022, in merito all'istanza di definizione ha rappresentato che “da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che l'istante invia il 24.12.2014 raccomandata con ricevuta di ritorno con richiesta cessazione linea [REDACTED]. In data 05.01.2015 viene emesso ordine di cessazione che va in annullato con causale rinuncia cliente.

Dal momento dell'annullamento il cliente non ha più contattato il servizio clienti, infatti non si riscontrano reclami inoltrate dall'utente, in merito alla mancata cessazione della linea. 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 (...).”.

Ha precisato, altresì, che “appare alquanto strano che l'istante si sia accorto degli addebiti relativi all'utenza in contestazione solo dopo 7 anni. La cessazione viene lavorata ad ottobre 2021 in quanto il cliente è irreperibile al contatto della retention.

In data 31.05.2021 l'istante inoltra richiesta revoca domiciliazione bancaria completata il 09.06.2021. L'istante chiede la restituzione delle somme versate dal conto di marzo 2015 al conto di aprile 2021, appare opportuno, solo a mero scrupolo difensivo, eccepire la prescrizione delle fatture, in quanto il diritto eventuale di richiedere il rimborso si prescrive in 5 anni, e non vi sono elementi interruttivi, dato che l'unico reclamo e/o richiesta di rimborso è di Giugno 2021.

Nulla spetta all'istante neanche a titolo di indennizzo, in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, per la fattispecie de quo. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR). Tale orientamento è stato confermato da una Determina del Co.re.com Calabria n. 450/16, con la quale si è respinta la richiesta di indennizzo in caso di ritardata cessazione linea. In paci è presente uno scoperto pari ad € 322,72."

Sulla base di quanto sopra, ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

L'istante con memoria di replica acquisita al prot. n. 0148523 in data 06.05.2022, per il tramite del proprio difensore, ha precisato quanto segue: "Con la memoria difensiva depositata in atti in data 29 aprile 2022, la Società TELECOM ITALIA S.p.A. ha ammesso di aver ricevuto in data 24.12.2014 dal Sig. [REDACTED] lettera racc. a.r. relativa alla cessazione del rapporto contrattuale sulla linea [REDACTED]: tale circostanza risulta altresì PROVATA PER TABULAS con l'inoltro della nota PEC ricevuta dalla Società Telecom Italia S.p.A. in data 17.12.2021 versata in atti (RISULTA PERTANTO PROVATO IN MANIERA CERTA IL FATTO STORICO CHE RESTA DUNQUE NON CONTESTATO)."

Ha ribadito, inoltre che "il Sig. [REDACTED] giammai ha espresso, sia verbalmente che per iscritto, alla Società TELECOM ITALIA S.p.A., una diversa volontà se non quella esplicita di voler cessare il rapporto contrattuale sulla linea [REDACTED], impugnando e contestando espressamente quanto asserito dalla Società TELECOM ITALIA S.p.A. e cioè che in data 05.01.2015, a loro dire, il Sig. [REDACTED] abbia rinunciato alla richiesta di cessazione della linea telefonica [REDACTED], dal momento che la suddetta circostanza ipotizzata dall'avversario oltre a non essere corrispondente al vero (infatti l'istante nega che la predetta circostanza sia mai avvenuta), non v'è in ogni caso alcuna prova in atti che comprovi quanto dedotto dalla Società TELECOM ITALIA S.p.A."

In merito all'eccezione sollevata dalla convenuta circa l'assenza di reclami inoltrati al gestore, ha rilevato che "E' di tutta evidenza che la ricostruzione ipotizzata dalla Società Telecom Italia S.p.A. nulla ha a che vedere con la fattispecie in esame ed è basata su circostanze incompatibili con la realtà dei fatti lamentati dal Sig. [REDACTED] dal momento che: l'istante, dopo aver espressamente richiesto formalmente la cessazione della linea telefonica [REDACTED], avvenuta con lettera racc. a.r. del 24.12.2014 (LO SI RIBADISCE CIRCOSTANZA NON CONTESTATA DALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A. ED IN OGNI CASO PROVATA PER TABULAS), non ha più ricevuto a mezzo posta presso il proprio indirizzo di residenza, come di consueto, alcuna fattura da parte della Società Telecom Italia S.p.A., presupponendo pertanto la cessazione del rapporto contrattuale intercorso, anche perché non ha mai più utilizzato i relativi servizi

per aver disattivato ogni apparecchiatura all'uopo prevista; purtroppo, soltanto nel mese di Maggio 2021, con enorme stupore ed a seguito di installazione di un'applicazione "TIM" sul proprio telefono mobile dove rilevava l'emissione di alcune fatture a suo carico (PERALTRO TALE MODALITA' DI INVIO DELLE FATTURE GIAMMAI E' STATA AUTORIZZATA DALL'ISTANTE) emesse a suo carico (che si impugnano e contestano poiché infondate in fatto e diritto e non dovute), e dove la Società Telecom Italia S.p.A. non prende purtroppo ancora ad oggi alcuna posizione e tace al riguardo, è venuto a conoscenza non solo che il rapporto contrattuale era proseguito contrariamente ad ogni sua volontà ma che la Società Telecom Italia S.p.A. continuava a prelevare, tramite addebito RID dal conto corrente bancario dell'istante, la somma di €. 47,00 nonostante l'avvenuto recesso formalizzato con lettera racc. a.r. del 24.12.2014 tanto da presentare istanza di immediata revoca dell'addebito RID (non autorizzato) e tempestivo reclamo inoltrato a mezzo PEC alla Società Telecom Italia S.p.A. in data 07.06.2021 a mezzo dello scrivente studio legale; l'istante si è immediatamente attivato segnalando "...il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza(...)".

In altri termini, nella fattispecie in esame, risulta palese che al Sig. [REDACTED] non è imputabile alcuna negligenza, avendo diritto ad ottenere ad ogni richiesta così come formulata con istanza presentata in data 15.03.2022 ed acquisita con protocollo al n. 0090461 del 15.03.2022, tant'è vero che: In primis si segnala che dopo la pratica di avvio del recesso formalizzato con lettera racc. a.r. del 24.12.2014, il Sig. [REDACTED] non ha più ricevuto a mezzo posta presso il proprio indirizzo di residenza alcuna fattura da parte della Società Telecom Italia S.p.A. presupponendo, pertanto, la cessazione del rapporto contrattuale. Sulla base del convincimento (OBIETTIVO) relativamente alla cessazione del rapporto contrattuale con la Società Telecom Italia S.p.A., formalizzato con lettera racc. a.r. del 24.12.2014, il Sig. [REDACTED] non poteva assolutamente prevedere che la suddetta Società, avrebbe continuato a prelevare (peraltro in maniera non autorizzata) dal proprio conto corrente bancario, tramite addebito RID, la somma di €. 47,00 ogni bimestre e dove in ogni caso la Società Telecom Italia S.p.A. non ha provveduto alla rituale notifica delle fatture (come di consueto a mezzo posta) presso l'indirizzo di residenza dell'istante, inducendolo anche in errore (PRESUPPONENDO LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE) (...).

Inoltre, in ordine alle giustificazioni addotte dalla Società Tim, relativamente alla tardività della mancata risposta al reclamo allorquando, l'operatore afferma che "...La cessazione viene lavorata ad ottobre 2021 in quanto il cliente è irreperibile al contatto della retention..."; ha replicato che "a parte la carenza di prova in atti che comprovi quanto dedotto dalla Società TELECOM ITALIA S.p.A., così non può essere laddove in data 07.06.2021, data di invio della lettera di diffida inoltrata a mezzo PEC alla Società Telecom Italia S.p.A., l'odierna parte istante ha conferito espresso mandato al sottoscritto avvocato e dove lo stesso, in ogni caso, ha eletto domicilio presso lo scrivente studio legale e, quindi, ogni comunicazione doveva essere ritualmente espletata al domicilio eletto e non diversamente: la prima comunicazione è avvenuta tardivamente ed a distanza

di circa 6 mesi con nota pec ricevuta in data 17.12.2021, già in atti, e soltanto dopo ulteriori richieste e solleciti operati nell'interesse dell'istante”.

Quanto all'eccezione di prescrizione delle fatture sollevata dall'Operatore, ha osservato che “in primis le fatture per le quali la Società Telecom Italia S.p.A. vanterebbe il credito sono totalmente contestate dal Sig. [REDACTED], in quanto oltre ad essere state generate da un contratto non valido con volontà unilaterale della Società Telecom Italia S.p.A., le predette fatture non sono state mai ricevute e giammai autorizzate dall'istante [REDACTED] ed in ogni caso l'azione di ripetizione dell'indebito (confacente alla questione insorta) si prescrive in 10 anni ed inizia a decorrere nella fattispecie in esame dal momento in cui il contratto telefonico non doveva più esistere e, quindi, essere dichiarato nullo per vizio del consenso (ovvero dal mese di Dicembre 2014 fino alla data della sua effettiva cessazione avvenuta con comunicazione ricevuta in data 17.12.2021 e, quindi, l'istante ha il diritto di ripetere quanto ingiustamente versato in precedenza, con ogni conseguenza di legge.”

Infine, ha rilevato che “la Telecom Italia S.p.A. è alquanto contraddittoria quando afferma che “...In Paci è presente uno scoperto parti ad € 322,72...” tant'è vero che, con nota PEC ricevuta in data 17.12.2021, versata in atti, la Società Telecom Italia S.p.A. oltre ad aver avvalorato le ragioni dell'istante [REDACTED] e, dunque, aver provveduto finalmente alla cessazione del contratto telefonico, la stessa ha, altresì, affermato che avrebbe disposto in favore dell'istante la diminuzione delle relative fatture con nota di credito (si trascrive per comodità il testo “...Gentile Cliente, a seguito della sua segnalazione, le confermiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la fondatezza di quanto evidenziato per conto del suo assistito. Le confermiamo di aver provveduto alla cessazione dell'utenza in oggetto e di aver disposto a favore del suo assistito la diminuzione della/e relativa/e fattura/e con nota di credito...”): ne consegue che nulla è dovuto in favore della Società Telecom Italia S.p.A. a qualsivoglia titolo”.

Ha concluso chiedendo l'accoglimento integrale delle proprie ragioni ed il conseguente totale rigetto delle richieste formulate dalla Società convenuta.

3. Motivazione della decisione

In rito.

In via preliminare, occorre rilevare che la richiesta di cui al punto ii) di “Risarcimento dei danni (patrimoniali e non) patiti dal Sig. [REDACTED], in conseguenza della condotta della compagnia telefonica” così come formulata dall'utente celerebbe una richiesta di risarcimento danni, ed in quanto tale, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie “ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità”. Resta

salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (art. 20, commi 4 e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).

Nondimeno, solo in ottica del favor utentis, per tale richiesta si può richiamare l'orientamento dell'Autorità, secondo il quale "Se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dal parte dell'operatore e del conseguente indennizzo a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte" (Delibera n. 529/09/CONS, Delibera n. 173/11/CONS, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017, e n.178/2020, etc).

Infatti, con tale orientamento, l'Autorità ha voluto adottare il principio di tutela del contraente più debole (istante) che deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere quantificate come domande di indennizzo contrattuale (Delibera n. 63/17).

Alla luce di quanto sopra, nel caso di specie, l'istanza formulata dall' utente, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento danni, in applicazione del sopra richiamato criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come una richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore (Delibera n. 23/12).

Nel merito

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

Parte istante, ha lamentato la mancata lavorazione del recesso contrattuale inviato con raccomandata a.r. del 24 dicembre 2014, in relazione alla propria utenza telefonica numero [REDACTED], laddove l'operatore, invece, ha dedotto che la mancata lavorazione è stata determinata dalla rinuncia alla cessazione dell'utenza da parte dello stesso utente.

La domanda dell'istante sub iii), sub iv) e sub v), per la parte in cui chiede lo storno/rimborso delle fatture emesse post recesso, 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, l'utente ha dedotto di avere inviato la comunicazione di recesso, con racc, ar, del 24.12.2014 e, sebbene, non allegata agli atti, l'avvenuto inoltro, è circostanza pacificamente ammessa dallo stesso gestore.

Difatti, quest'ultimo, ha allegato nel corpo della memoria difensiva, una schermata interna, dalla quale si evince che alla data 05.01.2015 era a conoscenza della volontà dell'utente di recedere dal contratto e che, tuttavia, l'ordinativo di cessazione utenza veniva annullato a seguito di rinuncia da parte dello stesso istante.

In merito a tale eccezione il ricorrente ha controdedotto che “il Sig. [REDACTED] giammai ha espresso, sia verbalmente che per iscritto, alla Società TELECOM ITALIA S.p.A., una diversa volontà se non quella esplicita di voler cessare il rapporto contrattuale sulla linea [REDACTED] la suddetta circostanza ipotizzata dall'avversario oltre a non essere corrispondente al vero (infatti l'istante nega che sia mai avvenuta), non v'è in ogni caso alcuna prova in atti che comprovi quanto dedotto dalla Società TELECOM ITALIA S.p.A.”.

Al proposito, deve rilevarsi che l'eccezione di TIM risulta del tutto infondata. Sono, infatti, prive di pregio le argomentazioni in ordine all'asserita rinuncia da parte dell'utente alla cessazione della linea, posto che la schermata da cui l'operatore fa discendere l'annullamento a causa rinuncia utente, è un documento proveniente dall'operatore stesso e, stante la contestazione dell'utente, si ritiene, di per sé non idoneo a provare quanto dallo stesso affermato. A ciò si aggiunga che l'operatore non ha prodotto alcun elemento che dimostri quanto asserito. Agli atti, infatti, non vi è l'atto di rinuncia citato.

Dunque, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 05 febbraio 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 con racc. a.r in data 24 dicembre 2014, ricevuta dal gestore in data 05 gennaio 2015.

In relazione a tanto, in assenza dell'atto di rinuncia, e considerata anche l'assenza di prova di elementi attestanti la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdettato dall'istante, sussiste una responsabilità della società TIM S.p.A. in

ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante al rimborso/storno delle somme percepite sine titolo ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile (Agcom, del. n. 8/18/CIR), a decorrere dal 5 febbraio 2015 sino alla chiusura del contratto al netto delle note di credito eventualmente emesse. (cfr. Corecom Umbria, Delibera 59/2020).

Sul punto, si osserva che la Corte di Cassazione, con la sentenza n. 27080/2020, ha previsto il principio della prescrizione decennale dell'azione di ripetizione dell'indebito.

Com'è noto, l'azione di ripetizione dell'indebito è disciplinata dall'art. 2033 c.c., nel caso in cui sia stato effettuato un pagamento non dovuto, il soggetto che l'ha effettuato ha diritto di ripetere ciò che ha pagato. Dunque, per tali ragioni si ritiene non meritevole di accoglimento l'eccezione di prescrizione sollevata dall'operatore nelle proprie memorie.

Inoltre, poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia fino al saldo effettivo.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo, per ritardata lavorazione recesso, 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. (cfr. Corecom Toscana Delibere n.107/2020 e 33/2021).

Infine, la richiesta di cui al punto i) "indennizzo per mancata risposta al reclamo" può essere accolta nei termini che seguono.

Nel caso di specie, risulta che l'utente abbia trasmesso all'operatore convenuto, due comunicazioni a mezzo pec:

- la prima inoltrata in data 07.06.2021 in cui ha lamentato la mancata lavorazione del recesso nonostante il formale invio della disdetta;
- la seconda in data 26.11.2021 in cui ha fatto richiesta di accesso agli atti al fine di ottenere copia della disdetta inoltrata al gestore.

Dunque, ai fini del riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, si avrà riguardo soltanto alla comunicazione del 07.06.2021 in quanto riconducibile alla fattispecie del reclamo vero e proprio, mentre nell'altra comunicazione l'utente non ha

lamentato alcun disservizio, ma ha semplicemente inteso esercitare il diritto di accesso agli atti.

In relazione al primo reclamo, risulta che il gestore abbia fornito risposta scritta con pec del 17.12.2021 e, dunque, tardivamente.

Rileva, infatti, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la tardiva risposta da parte del gestore, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da ritardata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione di detto indennizzo l'art 12, comma 1, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS stabilisce che: "L'operatore, se non fornisce 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Inoltre la Carta servizi Tim prevede che l'operatore esaminerà i reclami e fornirà al cliente una risposta entro 30 (trenta) giorni solari dal loro ricevimento".

A fronte, pertanto, del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante con pec del 07.06.2021, in considerazione dei 163 giorni intercorrenti dal ricevimento del reclamo da parte del gestore intervenuto in pari data, a quella del 26.11.2021, data risposta Operatore Tim, decurtati i sopraccitati 30 gg. previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo nella misura massima prevista (come stabilito dall'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento dell'istanza avanzata in data 15 Marzo 2022 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A. si dispone che l'Operatore provveda:

a) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio

telefonico sull'utenza [REDACTED], a far data dal 05 febbraio 2015 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente emesse.

b) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex articolo 12, comma 1, Allegato A Delibera n. 347/18/CONS.

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

