



DELIBERAZIONE
n. 13 del 22 febbraio 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 496-17 xxxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| ENZO BROGI | <i>Presidente</i> |
| CHETI CAFISSI | <i>VicePresidente</i> |
| ALBERTO LAPENNA | <i>Componente</i> |
| ELETTRA PINZANI | <i>Componente</i> |
| MASSIMO SANDRELLI | <i>Componente</i> |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

VISTA l'istanza GU14 n. 496 del giorno 26 settembre 2017 con cui la Società xxxx. chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità,

Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con la società Telecom Italia, lamenta il prosieguo della fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore, nonché la ritardata lavorazione del recesso contrattuale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- riscontrava numerose "*problematiche relative alla copertura della rete, sia per quanto riguarda il servizio internet, sia per quanto riguarda la telefonia voce mobile*"; provvedeva "*a contattare molte volte il servizio clienti 191*"; l'operatore del *call center* prometteva che la segnalazione sarebbe stata inoltrata al settore tecnico, il quale avrebbe contattato l'utente, ma ciò non avveniva;
- non ricevendo contatti da alcun tecnico, richiamava "*il Servizio Clienti TIM*" e gli veniva risposto che non era presente nessuna segnalazione e provvedeva ad inserirne una nuova;
- persistevano i problemi e provvedeva a fare una nuova segnalazione; gli veniva "*comunica[to] che i tecnici avevano contattato le (...) utenze senza trovare nessuno e pertanto avevano chiuso la segnalazione*";
- si risolveva a cambiare operatore, atteso che "*l'impossibilità di ricevere ed effettuare telefonate, così come ricevere ed inviare mail da potenziali clienti fornitori, (...) stava creando molti disagi (...), causando danni di immagine e lavorativi in generale, ma soprattutto economici*";
- "*il gestore recipient si prendeva carico di gestire la pratica di subentro con il gestore donating*" e "*nel mese di marzo 2016, come da (...) richiesta, [avveniva] la portabilità di tutti i numeri TIM associati alla (...) Partita Iva, al gestore Vodafone Italia*"; a fine marzo le utenze passavano al nuovo operatore;
- "*Nonostante la Vodafone Italia (...), abbia eseguito correttamente la pratica di subentro, in tutte le sue parti, la TIM ha continuato ad emettere fatture addebitando canoni e servizi che non [utilizzati] più da tempo*";
- segnalava "*tale anomalia al servizio clienti 191*"; veniva comunicato dallo stesso operatore del *call center* che sarebbe stata emessa "*nota di credito a storno dei servizi*";
- inviava in data 19 settembre 2016 mezzo raccomandata A/R regolare disdetta di tutte le utenze TIM di cui era titolare (pervenuta il 23 settembre 2016);
- inviava una nuova disdetta datata 13 febbraio 2017 (ricevuta dall'operatore Telecom Italia) in data 20 febbraio 2017. Nella disdetta precisava "*che in data 19.09.2016, [aveva] inviato una*

Raccomandata di disdetta di tutte le utenze a quel momento ancora attive”, evidenziando che “[t]ale disdetta evidentemente non [era] ancora stata gestita, visto che [continuavano] a ricevere nuove fatture”. Nella missiva del febbraio 2017 la società istante allegava “di nuovo la disdetta [del 19.09.2016] con copia della ricevuta di ritorno da (...) firmata” ed inviava l’operatore “a eseguire il contenuto della stessa e quindi provvedere ad annullare tutte le fatture emesse successivamente alla data della Raccomandata od in alternativa ad emettere Nota di Credito a compensazione”.

In data in data 1° agosto 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso. Il relativo verbale, infatti, riportava che *“le utenze oggetto della controversia indicate nell’istanza e nei suoi allegati sono tutte le utenze associate al contratto n. 888010750xxx e le utenze n. 0573-1690xxx, 0573-13300xxxx, 0573-13303xxxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-106000xxx, 0573-13303xxx, 0573-11148xxx, 0573-531xxx, 0573-934xxx, 0573-13003xxx, 0573-13003xxx, 0573-934xxxx, 093413010xxx”.*

Nell’ambito della predetta udienza veniva a conoscenza dell’afferenza al contratto di altre utenze delle quali *“disconosceva assolutamente la titolarità”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “lo storno dell’intera posizione debitoria”;*
- ii) l’“indennizzo pari ad € 800,00 per ritardo riscontro alla raccomandata A/R del 19/09/2016”;*
- iii) la “cessazione del contratto”;*
- iv) il “contributo spese pari ad € 200,00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 27 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha preliminarmente dedotto l’*“infondatezza dell’istanza”*, rilevando *“come l’istanza sia priva di documentazione a sostegno di quanto dedotto, la società istante dichiara di aver chiesto la migrazione di tutte le utenze alla stessa intestate, nonché di aver richiesto la cessazione dell’intero contratto”.*

Al riguardo l’operatore ha evidenziato che *“[l]a realtà dei fatti, però è ben diversa. Parte istante ha sì chiesto la cessazione, ma non di tutte le utenze fisse attive ed il contratto per le linee mobili (doc. 1)”:*

L’operatore ha rilevato sul punto che, non essendo stata inviata una raccomandata per tutte le linee del contratto, *“è rimasta comunque attiva in TIM l’utenza n. 057313303xxx che ovviamente ha continuato a produrre traffico, mentre per quanto concerne la disdetta del contratto nr. 888010750xxx, si rileva che è stato cessato come da volontà dell’istante, ma stante l’avvenuta rimodulazione sono stati addebitati i costi di recesso. Ed infatti, a fine marzo 7 linee cessano per mnp verso altro operatore e viene emessa la fattura del 3/2016 (doc. 2) che contiene canoni febbraio marzo + 1666 euro di costi di recesso anticipato, restano, comunque, attive nel contratto 3 linee e rateo vendita i-phone per le quali non risulta alcuna richiesta di cessazione. Ne consegue che le fatture sono dovute fino al 1 bimestre 2017 perché contengono i canoni settembre ottobre + rateo apparati comunque dovuto anche sulle fatture successive (docc. da 3 a 8). In merito al tema del recupero dei costi di disattivazione, gli stessi risultano espressamente indicati nel dettaglio dell’offerta, i costi sono stati comunicati e documentati a codesta Autorità fin dal 2007 fornendo successivamente tutte le informazioni di dettaglio nell’ambito delle diverse attività di vigilanza svolte secondo le “Linee Guida” pubblicate sul sito web della stessa*

Autorità in data 28.6.2007 per verificare la previsione nei contratti di clausole inerenti il recesso senza vincoli e con le sole spese giustificate da costi sostenuti per il compimento della pratica di recesso, nel rispetto dei principi di pertinenza e di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Pertanto le condizioni contrattuali in esame risultano pienamente conformi alla normativa citata”.

Con riguardo ai costi dovuto per il recesso anticipato, l’operatore Telecom Italia ha rilevato che nella “*fattispecie in esame, la società istante ha richiesto la cessazione contestuale dei servizi ed il recesso da tutte le componenti dell’Offerta prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione e Telecom ha i costi di disattivazione della linea e del servizio sostenuti, perché ha applicato le “modifiche contrattuali”, in vigore dal 1 aprile 2013, introdotte da Telecom a seguito dell’esercizio dello ius variandi come previsto e disciplinato dall’articolo 70, comma 4, del D. Lgs. 259/2003, Dette modifiche da un lato, riducono notevolmente l’importo da richiedere, dall’altro innovano le norme contrattuali, che limitavano la richiesta di tale costo per le sole cessazioni avvenute entro 12 mesi dall’attivazione del servizio, prevedendo che l’importo, unificato e ridotto, possa essere richiesto senza vincoli temporali anche oltre il primi 12 mesi di durata contrattuale in ogni caso di cessazione del rapporto contrattuale non imputabile a Telecom Italia. Le modifiche sono avvenute nel pieno rispetto della normativa vigente. Infatti, conformemente a quanto previsto dall’articolo 70 comma 4, del D. lgs. 259/2003 e dall’articolo 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP”.*

L’operatore ha, inoltre, rilevato che, alla data di presentazione delle memorie, “*la morosità di controparte [era] pari ad € 2.941,70 lato fisso e € 7.472,42 lato mobile per un totale di € 10.414,12, che come già dimostrato non possono essere stornate. In relazione a tale morosità, [l’operatore ha rilevato] altresì la mancata allegazione delle fatture contestate e degli importi per cui si richiede lo storno, tale mancanza avvalorava ancora di più la piena infondatezza dell’istanza, in quanto la società istante omette completamente di provare le proprie pretese e circostanza ancora più probante la tesi difensiva dell’esponente è anche l’assenza di documentazione relativa a qualche reclamo svolto dall’utente”.*

Infine la società Telecom Italia ha precisato di aver “*anche inviato una comunicazione scritta alla società istante pregandola di voler saldare i conti relativi al contratto cessato (doc. 9)”, ribadendo in conclusione l’infondatezza dell’istanza.*

3. La replica dell’istante.

L’istante, in data 6 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica nella quale “*contesta in toto il contenuto della stessa, in quanto l’esposizione dei fatti non trovano riscontro all’istanza depositata il giorno 30 giugno 2017”, evidenziando che:*

- *la società istante “ha regolarmente comunicato al gestore Telecom Italia spa la volontà di disdire tutto il contratto in essere con quest’ultimo. (allegato 1) A ragione di ciò alleghiamo anche la fattura del nuovo gestore Vodafone (allegato 2), dove si evidenzia e si deve prendere atto che il cliente ha portato nel nuovo fornitore le numerazioni a lui conosciute e soprattutto utilizzate che per correttezza vengono riportate: 0573 13003xxx; 0573 934xxx e 093413010xxx”;*
- *“per il mobile, [è stato] disdetto il contratto n. 888010750xxx”.*
- *“[n]onostante la MNP evasa sia lato mobile che lato fisso, e nonostante la raccomandata con ricevuta di ritorno inviata dal cliente al gestore Telecom Italia spa (allegato 1), il cliente si vede continuare a ricevere ancora fatture per linee, servizi e canoni a lui sconosciuti e soprattutto non utilizzati, tant’è che si decide di inviare un’altra raccomandata con ricevuta di ritorno (allegato 3) per chiedere nuovamente la fine della fatturazione”.*

- *“tutte le numerazioni presenti nel verbale di mancato accordo presente agli atti del gul4, vengono riportate dei numeri che il cliente non conosce, che non hanno generato traffico e soprattutto non si ha motivo di pretendere il pagamento. Le numerazioni che al cliente interessavano sono state in una prima fase migrate ad altro operatore, ed in una seconda fase disdette con i documenti allegati alla presente”.*

Parte istante ha, inoltre, respinto quanto dedotto da Telecom Italia *“per quanto concerne la mancanza della possibilità di valutare uno storno, dato che Telecom Italia spa ha emesso fatture su una base inesistente sotto ogni punto di vista”.*

Infine, ha ribadito che le richieste espresse in istanza.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, si rileva che la domanda *sub iii)* volta ad ottenere *“cessazione del contratto”*, esula in quanto tale dalla competenza di questo Corecom, atteso il carattere vincolato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Tuttavia, in un'ottica di *favor utentis*, la predetta domanda verrà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore nella lamentata omessa cessazione contrattuale, richiamando quanto statuito dalle Linee Guida ex Delibera Agcom n. 276/13/CONS (par. III.1.3).

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto l'addebito dei costi di recesso nella fattura n. 7X01627332 del 14 aprile 2016 (bimestre: 3° del 2016) in relazione alle utenze mobili di cui al contratto nr. 888010750xxx, il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore delle utenze fisse collegate al contratto, nonché la ritardata lavorazione del recesso contrattuale delle utenze fisse e mobili collegate al contratto.

Nel merito:

Sull'addebito costi di recesso delle utenze mobili oggetto di portabilità ad altro operatore.

Parte istante ha contestato le penali applicate per il recesso anticipato dovute alla risoluzione del rapporto per passaggio ad altro operatore effettuato a causa di scarsa copertura del segnale, laddove l'operatore ne ha dedotto la legittimità in quanto previste, in ragione del vincolo temporale, dalle condizioni contrattuali sottoscritte.

La richiesta di storno *sub i)* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Nel merito occorre innanzitutto stabilire se la fattispecie in esame debba essere inquadrata come recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007 - che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche - o come risoluzione per inadempimento dell'operatore. La società istante ha contestato gli importi imputati a titolo recesso, addebitati a seguito alla chiusura del contratto. Successivamente all'avvenuta portabilità delle utenze *de quibus* (indicate in fattura) ad altro operatore Telecom Italia emetteva la fattura di chiusura n. 7X01627332 emessa il 14 aprile 2016 (bimestre: 3° del 2016) riportante i costi di recesso a titolo di *“Corrispettivo recesso servizi opzionali”* pari ad euro 1.666,60 oltre IVA.

L'operatore, da parte sua, ha dedotto che tali costi erano dovuti atteso che il recesso era stato effettuato in maniera anticipata rispetto al vincolo di durata contrattuale, richiamando la giurisprudenza in materia del Consiglio di Stato *“(Consiglio di Stato 1442/2010) [che] legittima la prassi commerciale di*

pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un'offerta promozionale cui ha liberamente aderito". Al riguardo ha specificato "per quanto concerne la disdetta del contratto nr. 888010750xxx, si rileva che è stato cessato come da volontà di BFM, ma stante l'avvenuta rimodulazione sono stati addebitati i costi di recesso. Ed infatti, a fine marzo 7 linee cessano per mnp verso altro operatore e viene emessa la fattura del 3/2016 (doc. 2) che contiene canoni febbraio marzo + 1666 euro di costi di recesso anticipato".

Nel caso di specie deve rappresentarsi che l'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta inerente le utenze *de quibus* quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione al profilo tariffario.

Al riguardo deve richiamarsi l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità che hanno fatto applicazione dell'art. 1218 c.c., norma secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Secondo l'Agcom "*l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati*" (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, paragrafo III.4.2).

Telecom Italia avrebbe dovuto pertanto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l'accettazione di specifiche condizioni legate al profilo tariffario prescelto.

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, risultano ingiustificate le spese addebitate dall'operatore a tale titolo. Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito dell'importo ad euro 1.666,60 addebitato a titolo "*Corrispettivo recesso servizi opzionali*" nella fattura n. 7X01627332 emessa il 14 aprile 2016 (bimestre: 3° 2016), al netto delle spese dovute per eventuali apparati.

Sulla ritardata lavorazione del recesso riguardante le ulteriori utenze mobili di cui al contratto n. 888010750xxx

Parte istante, avendo riscontrato il proseguimento della fatturazione dopo il passaggio delle utenze mobili ad altro operatore, inviava una disdetta a mezzo raccomandata A/R del 19 settembre 2016, di cui lamenta la ritardata/mancata lavorazione del recesso contrattuale in relazione alle utenze di cui al codice contratto n. 888010750xxx.

Di contro l'operatore Telecom Italia deduce che erano rimaste "*attive nel contratto 3 linee e rateo vendita i-phone per le quali non risulta alcuna richiesta di cessazione*".

La domanda dell'istante *sub i)* è meritevole di parziale 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, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Telecom Italia, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 24 ottobre 2016, 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 per raccomandata A/R, consegnato all'operatore in data 23 settembre 2016 (come da documentazione in atti).

Nel caso di specie non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore Telecom Italia abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze *de quibus*.

Pertanto è da evidenziarsi 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.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sulle utenze mobili di cui al contratto n. 888010750xxxx, a far data 24 ottobre 2016 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle spese dovute per gli apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla richiesta di storno della fatturazione in relazione alle utenze fisse come indicate nel verbale di conciliazione "n. 0573-1690xxx, 0573-13300xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-106000xxx, 0573-13303xxx, 0573-11148xxx, 0573-531xxx, 0573-934xxx, 0573-13003xxx, 0573-13003xxx, 0573-934xxx, 09341301xxxx".

Parte istante lamenta il prosieguo della fatturazione dei servizi di rete fissa e ADSL sulle numerazioni afferenti al proprio contratto in quanto tali servizi non erano stati più fruiti dopo il passaggio ad altro operatore. Sul punto la società Telecom Italia ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa, ammettendo di aver fornito la somministrazione dei servizi.

Le domande dell'utente *sub i*) possono trovare un parziale accoglimento nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie parte istante ha lamentato di aver subito la fatturazione di addebiti per i servizi di rete fissa e ADSL nonostante l'avvenuto passaggio ad altro operatore. Al riguardo l'istante ha ribadito nella memoria di replica di non aver più fruito dei servizi erogati dal nuovo operatore e di aver, comunque, inviato una disdetta, ricevuta da Telecom Italia in data 23 settembre 2016. Ha lamentato, altresì, che tale disdetta era rimasta totalmente inevasa e, per questo, reiterata successivamente in data 13 febbraio 2017 (ricevuta dall'operatore Telecom Italia in data 20 febbraio 2017). In quest'ultima missiva, anch'essa non riscontrata dall'operatore, evidenziava che *"in data 19.09.2016, [aveva] inviato una Raccomandata di disdetta di tutte le utenze a quel momento ancora attive"*, allegando *"di nuovo la disdetta con copia della ricevuta di ritorno (...) firmata"*. Contestualmente invitava l'operatore *"a eseguir[ne] il contenuto*

e quindi provvedere ad annullare tutte le fatture emesse successivamente alla data della Raccomandata od in alternativa ad emettere Nota di Credito a compensazione”.

Attesa la contestazione dell'utente, l'operatore ha confermato il ricevimento della disdetta ricevuta in data 23 settembre 2016, evidenziando che la stessa conteneva solo alcuni dei numeri intestati alla società istante. Sul punto ha precisato che “[era] rimasta comunque attiva in TIM l'utenza n. 057313303xxx che ovviamente ha continuato a produrre traffico”. Oltre alla sopraddetta utenza si evince il prosieguo della fatturazione per ulteriori utenze indicate nel verbale conciliazione del 1° agosto 2017.

L'operatore non ha prodotto alcuna documentazione volta a dimostrare la fruizione del traffico ad opera dell'istante e pertanto la debenza degli importi in contestazione non risulta provata.

In relazione alla *res controversa*, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi fatturati, la società Telecom Italia, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Dunque, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Occorre evidenziare che, quanto alla determinazione del *dies a quo* rispetto a cui far partire lo storno/rimborso, si è ritenuto di considerare la data del 24 ottobre 2016, giorno di efficacia del recesso del 19 settembre 2016 come sopra richiamato, in assenza di una precisa indicazione delle utenze oggetto di portabilità da Vodafone e Telecom Italia.

Quindi, per quanto sopra, in parziale accoglimento delle richieste *sub i*) la società Telecom Italia è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) a far data 24 ottobre 2016 fino alla fine del ciclo di fatturazione tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze dedotte in controversia (come da verbale di conciliazione: “n. 0573-1690xxx, 0573-13300xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-106000xxx, 0573-13303xxx, 0573-11148xxx, 0573-531xxx, 0573-934xxx, 0573-13003xxx, 0573-13003xxx, 0573-934xxx, 093413010xxx”) al netto dei costi dovuti per gli eventuali apparati collegati al contratto.

Sulla richiesta d'indennizzo per la mancata lavorazione del recesso contrattuale

Parte istante ha richiesto “*indennizzo pari ad € 800,00 per ritardo riscontro alla raccomandata A/R del 19/09/2016*”, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

Non può trovare accoglimento la sopra richiamata richiesta *sub ii*), 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.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 22 febbraio 2021;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 26 settembre 2017 dalla Società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta:
 - a) dell'importo ad euro 1.666,60 addebitato a titolo "*Corrispettivo recesso servizi opzionali*" nella fattura n. 7X01627332 emessa il 14 aprile 2016 (bimestre: 3° del 2016), al netto delle spese dovute per eventuali apparati
 - b) delle somme addebitate di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sulle utenze mobili di cui al contratto n. 888010750xxx, a far data 24 ottobre 2016 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle spese dovute per gli apparati;
 - c) delle somme addebitate a far data 24 ottobre 2016 fino alla fine del ciclo di fatturazione tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze dedotte in controversia (come da verbale di conciliazione: "*n. 0573-1690xxx, 0573-13300xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-13303xxx, 0573-106000xxx, 0573-13303xxx, 0573-11148xxx, 0573-531xxx, 0573-934xxx, 0573-13003xxx, 0573-13003xxx, 0573-934xxx, 093413010xxx*") al netto dei costi dovuti per gli eventuali apparati collegati al contratto.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



DELIBERAZIONE
n. 13 del 22 febbraio 2021

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)