

DELIBERA N. 48
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IMPRESA XXX / TIM SPA
(GU14/35032/2018)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 22/05/2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di IMPRESA XXX del 23/10/2018 acquisita con protocollo N. 0167148 del 23/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha dichiarato di aver ricevuto nel mese di gennaio una comunicazione da parte della Telecom di modifica unilaterali delle condizioni contrattuali relativamente al contratto n. xxx1399871.

A seguito di tale comunicazione decideva di esercitare il diritto di recedere gratuitamente dal contratto inviando alla tim una pec in data 18/01/2018.

Successivamente la Tim emette fatture successive alla disdetta nelle quali ha applicato le modifiche contrattuali nonché una fattura di € 2.329,72 con addebito costi di disattivazione e recesso. In particolare precisa che, non solo l'operatore convenuto non ha tenuto conto della richiesta di recesso esercitata ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ma ha anche emesso due fatture nn. 1/2018 e 2/2018 nelle quali sono state riportate comunque gli addebiti conseguenti alle modifiche unilaterali di contratto nonostante l'espressa contraria volontà manifestata.

Fa presente di aver ricevuto una nota da parte di Telecom datata 07/12/2017 nella quale veniva comunicato che a partire dal 1° gennaio 2018 a seguito della modifica unilaterale di contratto il canone sarebbe stato aumentato dell'8,6% e che in caso di non accettazione della stessa si sarebbe potuto esercitare il diritto di recesso entro il termine del 20/01/2018. In data 18/01/2018 inviava a Telecom tramite pec la comunicazione di non accettazione delle condizioni sopra riportate ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, riservandosi di effettuare la migrazione delle proprie utenze verso altro operatore. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. storno integrale dell'insoluto;
2. indennizzo di euro 400,00 per la mancata gestione della disdetta;

Allega alla propria istanza:

- Comunicazioni di recesso trasmesso via pec in data 18/01/2018;
- Comunicazione Telecom relativa alla modifica unilaterale di contratto del 07/12/2017;
- Fattura Telecom n° 7X01851621 di euro 2.329,72;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Il XXX, in qualità di legale rappresentante dell'omonima ditta, asserisce di aver sofferto un disagio derivante dalla pretesa illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione da parte di TIM, nonostante l'intervenuto esercizio del diritto di recesso a fronte delle modifiche unilaterali del contratto ex art. 70 C.C.E., ritenendo di aver subito, da parte dell'operatore, l'addebito di somme riferite a periodi successivi alla disdetta e, quindi, sine titulo.

In primo luogo, a quanto costa alla scrivente difesa, il XXX non ha formalmente contestato – se non soltanto con l'istanza di conciliazione inviata a codesto Corecom il 4 giugno 2018 – i conti telefonici di cui domanda lo storno, secondo le modalità previste dall'art. 5.5 delle Condizioni

generali del Contratto Multibusiness ("I Conti telefonici dovranno essere pagati per intero, altrimenti saranno considerati insoluti a tutti gli effetti, fatto salvo il caso di eventuali contestazioni relative o comunque connesse agli importi oggetto del Conto, che dovranno essere inoltrate entro i termini di scadenza del Conto in contestazione.

Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito del Conto opponibili validamente dal Cliente.

In caso di contestazione il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza del Conto, di tutti gli importi non oggetto della contestazione addebitati sul Conto stesso"; Doc. 1), con la conseguenza che gli importi ivi contenuti sono a tutti gli effetti scaduti e da ritenersi certi, liquidi e immediatamente esigibili da parte dell'esponente società.

Ad ogni buon conto, occorre precisare che – contrariamente a quanto affermato dal Sig. XXX ("Successivamente la Tim emette due fatture successive alla disdetta nelle quali applica le modifiche contrattuali") – tutti gli addebiti relativi ai conti telefonici n. 1/2018 (Doc. 2) e n. 2/2018 (Doc. 3) risultano corretti in quanto sono di pertinenza dei mesi antecedenti la modifica delle condizioni contrattuali e il successivo esercizio del diritto di recesso, sicché non possono che ritenersi integralmente dovuti perché conformi ai corrispettivi contrattualmente previsti per il rapporto di fornitura all'epoca in essere.

Con riguardo poi al conto telefonico n. 3/2018 (Doc. 4), è opportuno evidenziare che la comunicazione di mancata accettazione della modifica delle condizioni contrattuali, con riserva di portabilità ad altro operatore, è pervenuta a TIM in data 18 gennaio 2018 ed è stata espletata il successivo 8 febbraio.

Pertanto, sebbene la lavorazione dell'istanza di disdetta da parte di Tim sia avvenuta nel rispetto del termine previsto dall'art. 13.2 delle succitate Condizioni Generali (cfr. Doc. 1: "Il recesso avrà effetto nel momento in cui TIM opererà la cessazione delle utenze per le quali il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, e che dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento da parte di TIM della richiesta di recesso da parte del Cliente di cui al precedente comma 13.1; in tal caso TIM provvederà a restituire al Cliente i canoni corrisposti anticipatamente, maturati successivamente al giorno di cessazione.

In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA) essa ha comunque generato a sistema i costi previsti in caso di recesso anticipato del contratto, perchè perfezionatasi – da parte dell'operatore - successivamente alla scadenza del termine concesso all'utente finale per l'esercizio del recesso in esenzione spese (vale a dire il 20 gennaio, come indicato nella comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali inviata al Sig. XXX in data 7 dicembre 2017).

Sul punto, giova comunque rammentare come la fattispecie de qua – assimilabile all'ipotesi di mancata tempestiva lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione – non sia, per costante orientamento dell'Agcom, produttiva di alcun indennizzo, non potendo pertanto costituire oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici se non limitatamente a una declaratoria di non debenza delle somme addebitate successivamente alla richiesta di cessazione ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento [art. 9 del nuovo Regolamento] per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR). Pertanto, le istanze formulate in questa sede dal Sig. XXX non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto.

Allega alla propria memoria:

- Fatture 1/2018, 2/2018 e 3/2018;
- Condizioni generali di contratto;

3. Motivazione della decisione

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

Nel caso di specie l'istante contesta l'illegittima indebita fatturazione proseguita nonostante la richiesta di recesso esercitata entro i termini per le modifiche unilaterali del contratto.

Di converso Telecom sostiene di aver agito correttamente disponendo la chiusura del contratto come da richiesta pervenuta.

Dalla disamina della documentazione in atti, risulta che l'istante, a seguito della comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, ha effettuato la richiesta di recesso del contratto in data 18/01/2018, vale a dire entro il termine previsto fissato al 20/01/2018. Risulta peraltro provato che tale comunicazione sia stata trasmessa all'operatore via pec.

E' emerso inoltre che il contratto sia stato correttamente cessato in data 08/02/2018, vale a dire entro il termine massimo di 30 gg. previsto in tal senso dalle Condizioni generali di contratto, atteso che come sopra evidenziato la richiesta di recesso è stata trasmessa e ricevuta in data

18/01/2018.

Relativamente alle fatture contestate riferite ai conti 1/2018 e 2018 si esprimono le seguenti considerazioni. Il conto 1/2018 di euro 637,91 è stato emesso in data 15/12/2017 ed è riferito al periodo di fatturazione 29/09/2017 – 23/11/2017, mentre il conto 2/2018 di euro 828,03, pur se emesso in data 14/02/2018 si riferisce al periodo di fatturazione 24/11/2017 – 31/01/2017.

Va da sé che le stesse non possono che considerarsi dovute atteso che fanno riferimento entrambe a periodi di fatturazione antecedenti alla data in cui è stato concluso il contratto.

Inoltre preme evidenziare che nelle stesse non si rinvengono addebiti relativi all'applicazione della modifica unilaterale di contratto, vale a dire la maggiorazione del canone dell'8,60%, così come sostenuto dall'istante.

Pertanto la domanda di storno delle fatture sopra menzionate non può che essere rigettata. Quanto invece alla fattura di cui al conto 3/2018 di euro 2.329,72, si ritiene che la stessa debba essere integralmente stornata, in quanto contenente i costi di cessazione.

Sul punto si richiama quanto disposto dall'art. 70 comma 4 del D.Lgs. 259/03 nel quale è stabilito che "Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni." Essendo pertanto acclarato che nel caso di specie la cessazione del rapporto contrattuale è intervenuto per recesso a seguito delle modifiche unilaterali del contratto, la richiesta di tali costi da parte dell'operatore non può che considerarsi illegittima.

L'istante ha pertanto diritto allo storno della somma di euro 2.329,72 afferente i costi di disattivazione.

La richiesta inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto deve invece essere rigettata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura ed a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo la fattura di cui al conto 3/2018 di euro 2.329,72, per le ragioni sopra evidenziate;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila 22 maggio 2019

F.to IL PRESIDENTE
Dott. Filippo Lucci