

DELIBERA N. 54  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX SPA / TIM SPA  
(GU14/40430/2018)

**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 XXX SPA del 05/11/2018 acquisita con protocollo N. 0180430 del 05/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha dichiarato di aver effettuato il diritto di recesso con portabilità delle numerazioni mobili verso altro operatore a seguito di modifiche unilaterali del contratto comunicate dall’operatore convenuto e nonostante ciò Telecom non ha provveduto a cessare il contratto e la

relativa fatturazione. In particolare precisa che dopo aver ricevuto la comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, in data 01/09/2017 ha chiesto la portabilità delle numerazioni mobili ad altro operatore e la disdetta del contratto a Tim per ben due volte, il 06/09/2017 e poi il 27/10/2017. Solo il 15/01/2018 è stato contattato per un presunto noleggio di apparati che dovevano essere riscattati o restituiti per procedere alla cessazione.

Dopo aver comunicato la volontà di riscattare gli apparati scopriva in data 16/02/2018 che in realtà non esistevano apparati a noleggio ma solo in vendita rateale.

A causa di questi inutili ritardi nella gestione della disdetta ha subito una fatturazione illegittima e quindi non dovuta. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1. chiusura del contratto in esenzione spese e senza addebiti di costi per il recesso; 2. storno integrale dell'insoluto; 3. indennizzo di euro 3.000,00 per la mancata gestione della disdetta;

Allega alla propria istanza:

- Comunicazioni di recesso con copia trasmissione via fax del 10/08/2017, del 06/09/2017 e del 27/10/2017;
- Fatture emesse successivamente alla disdetta;
- Documentazione inerente diverse comunicazioni e segnalazione mancata lavorazione disdetta;

## **2. La posizione dell'operatore**

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

Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Con riferimento alla vicenda oggetto di causa, occorre in primo luogo precisare che la disdetta menzionata da controparte, datata 6 settembre 2017 e reiterata il successivo 27 ottobre, è stata, in realtà, debitamente lavorata in data 12 febbraio 2018, come da mail del 16 febbraio 2018 che la stessa XXX allega nelle proprie comunicazioni.

In pari data, la società XXX Group, scrivente in nome e per conto di XXX, veniva informata della circostanza per cui nessun apparato era "da riscattare" e che, di conseguenza, l'interruzione del rapporto contrattuale per effetto dell'esercizio della facoltà prevista ex art. 70 co. 4 C.C.E. avrebbe comportato l'addebito in unica soluzione di tutte le rate a scadere degli apparati acquistati a noleggio, così come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Di tale circostanza, del resto, la società istante doveva essere ben cosciente, attesa sia l'avvenuta sottoscrizione della modulistica - per presa visione ed accettazione del contratto - che il contenuto dei conti telefonici di volta in volta ricevuti da xxx, recanti la quota di "assistenza tecnica

per apparati di proprietà" e le rate addebitate a titolo di "vendita rateale apparati", importi attestanti l'effettiva esistenza, inter alia, di un contratto di acquisto rateizzato vigente fra le parti. Infine, nella denegata ipotesi in cui codesti uffici dovessero ritenere fondati gli addebiti nei confronti di TIM, si rileva come, da giurisprudenza costante dell'Agcom, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non sia produttiva di alcun indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici ("...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 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), ad eccezione di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto.

### **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 10/08/2017, successivamente reiterata in data 06/09/2017 ed in data 27/10/2017 tramite Raccomandata A.R..

Risulta inoltre, come precisato dall'istante che la portabilità delle linee verso altro operatore è avvenuta in data 01/09/2017.

Dall'istruttoria condotta è emerso quindi che il contratto non sia stato cessato entro il termine di 30 gg. previsto dalle condizioni generali di contratto ed è proseguita la fatturazione

successivamente a tale data.

Come risulta infatti dalla comunicazione trasmessa dall'operatore via e-mail in data 16/02/2018 alla parte istante, il contratto veniva chiuso solo in data 12/02/2018.

A nulla può valere il fatto che il fatto che Telecom non abbia dato seguito nei termini alla cessazione del contratto in quanto doveva prima accertare se l'istante avesse voluto riscattare gli apparati. Tale richiesta appare infatti priva di ogni fondamento atteso che il contratto sottoscritto tra le parti prevedeva la vendita rateale degli apparati medesimi, e, quindi nessun riscatto sarebbe mai potuto avvenire.

Ne consegue, quindi, il diritto dell'istante ad ottenere lo storno di tutte le fatture emesse successivamente alla data del 01/09/2017, fatto salvo l'onere in capo allo stesso di dover comunque corrispondere le rate residue dei terminali acquistati come da contratto sottoscritto.

La richiesta inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto deve 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 100,00 (cento/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 spa, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura ed a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante

stornando e non più esigendo tutte le fatture emesse successivamente alla data del 01/09/2017 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

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.