

DELIBERA N. 99/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx/TIM SpA (Kena mobile)
(GU14/436115/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 22 giugno 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 modificato 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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);

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 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".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxx., del 23/06/2021 acquisita con protocollo n. 0278660 del 23/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare del contratto *business* n. xxx relativo all'utenza n. xxxx con la società TIM SpA (Kena mobile) di seguito per brevità Tim lamenta la fatturazione successiva al recesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

"nel mese di novembre del 2019" un agente "dichiaratosi consulente accreditato incaricato di stipulare contratti per i Clienti Tim Impresa semplice business, contattava il legale rappresentante dello xxxx, chiedendo di fissare un incontro volto a verificare la possibilità di abbattere i costi dei contratti in corso con la Telecom Italia Spa.

A fronte di un'analisi dei costi, detto [agente] proponeva allo xxxx di recedere dal contratto in corso, relativo all'utenza xxxx e di stipulare un nuovo contratto relativo ad una nuova linea.

Confidando nella competenza e professionalità del consulente, lo xxxx con comunicazione del 7 dicembre 2019, inviava come da istruzioni alla Tim Spa, all'indirizzo pec telecomitalia@pec.telecomitalia.it richiesta di cessazione con effetto immediato della linea telefonica fissa xxxx e di tutti i servizi ad essa connessi (doc. n. 1).

Contestualmente veniva stipulato un nuovo contratto relativamente al numero xxxx. Purtroppo le aspettative dello xxxx venivano totalmente disattese, atteso che l'attivazione della nuova linea implicava un considerevole aumento di costi, gravando detta società di un doppio canone bimestrale, che nel corso del tempo andava a crescere a dismisura.

Invero, in dispregio della normativa di legge che disciplina il diritto di recesso, Tim Spa continuava ad emettere fatture relative alla linea cessata xxxx tutte contestate sia

verbalmente tramite il servizio clienti, sia per iscritto, ma ciò nonostante saldate, ed esattamente: - n. 8L00122436 del 6 febbraio 2020, scadenza 13 marzo 2020, pari ad Euro 209,99 (doc. n. 2); - n. 8L00255311 del 6 aprile 2020, scadenza 13 maggio 2020, pari ad Euro 209,99, (doc. n. 3);

Solo a fronte di numerosi ed ulteriori solleciti al servizio Clienti Tim Impresa semplice business, in data 14 maggio 2020 un operatore indicava allo xxxx che la richiesta di recesso, associata alla pratica n. 1- 12904917862 del 10 dicembre 2019, risultava ancora in corso di lavorazione, in quanto mancante di copia del documento di identità del legale rappresentante. In pari data detto documento veniva trasmesso via pec, unitamente all'ennesima richiesta di storno avente ad oggetto le fatture emesse dopo la comunicazione di recesso (doc. n. 4). La compagnia telefonica, dal canto suo, non si limitava ad ignorare le richieste di storno, ma addirittura emetteva, sempre in riferimento all'utenza xxxx, le fatture indicate di seguito: - n. 8L00380859 del 5 giugno 2020, scadenza 13 luglio 2020, pari ad Euro 311,89 (di cui Euro 28,84 per costo disattivazione Tuttofibra del 20 maggio 2020, Euro 6,00 per TIM Safe Web abbonamento dal 1° aprile al 31 maggio 2020; Euro 162,22 per Tuttofibra abbonamento dal 1° aprile al 31 maggio 2020, vendita acquisto Router Wifi per Euro 135,00; noleggio Router Wifi per Euro 10,00; oltre interessi, rimborso anticipo conversazione e costi di servizio produzione ed invio fattura ed Iva), allegata quale doc. n. 5. - n. 8L00502956 del 13 agosto 2020, scadenza 14 settembre 2020, pari ad Euro 64,78 (di cui Euro 1,10 per TIM Safe Web abbonamento dal 1° giugno all'11 giugno 2020; Euro 29,74 per Tuttofibra abbonamento dal 1° giugno all'11 giugno 2020; Euro 1,83 noleggio router Wifi dal 1° giugno all'11 giugno 2020), allegata quale doc. n. 6.

Parallelamente alle fatture suindicate, concernenti l'utenza xxxx, lo si ribadisce, cessata a fronte dell'esercizio del diritto di recesso, comunicato in data 7 dicembre 2019, lo xxxx dal mese di febbraio del 2020 iniziava a corrispondere regolarmente a mezzo Rid il costo delle fatture emesse per la nuova utenza xxxx. E così venivano saldate la fattura n. 8L00119170, pari ad Euro 73,24; la n. 8L00252038 pari ad Euro 80,91; la n. 8L00379912 pari ad Euro 85,28; la n. 8L00500279 pari ad Euro 91,38. In data 14 ottobre xxxx riceveva la fattura, n. 8L00615552 relativa alla nuova utenza xxxx, per Euro 505,26 (doc. n. 7), immediatamente saldata mediante la domiciliazione bancaria, di cui 66,00 Euro a titolo di servizi resi dal 1° agosto al 30 settembre 2020 per Tim Senza Limiti XDSL 200Mega e Tim Safe Web ed il residuo a titolo di pagamento delle fatture n. 8L00122436 e n. 8L00255311 (Cfr. docc. n. 2 e 3) concernenti l'utenza xxxx. Ancora, in data 12 dicembre 2020 la Telecom Italia emetteva numero due fatture: n. 8L00735271, in scadenza il 13 gennaio 2021, per complessive Euro 23,03 (allegato n. 8) a titolo di indennità di ritardato pagamento della fattura n. 8L00380859 del 5 giugno 2020 (Cfr. doc. 5) e la fattura n. 8L00740248, sempre in scadenza il 13 gennaio 2021, per complessive Euro 85,28, relativa al canone dovuto per la nuova linea (doc. n. 9).

Per entrambe lo xxxx ha sospeso i pagamenti in via precauzionale, in considerazione delle somme già percepite indebitamente da parte della compagnia telefonica.

Premesso tutto quanto sopra, ed alla luce della documentazione fornita, risulta evidente la mancanza di trasparenza della compagnia telefonica adita, la quale, dapprima ha invitato l'odierna ricorrente a recedere da un contratto e stipularne uno nuovo millantando una riduzione di costi in effetti non avvenuta; successivamente non ha evaso la richiesta di recesso tempestivamente trasmessa a mezzo pec nel mese di dicembre del 2019; infine ha addebitato somme non dovute, in parte incassate illegittimamente, profittando del servizio di domiciliazione bancaria.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto complessivi euro 1685,00 e nello specifico:

- i) lo “storno fatture non pagate € 819,68”;*
- ii) l’“emissione di nota di credito/storno relativamente alle seguenti fatture: - n. 8L00122436 del 13 marzo 2020 (relativamente alle somme maturate dopo l'esercizio del diritto di recesso); n. 8L00255311 del 6 aprile 2020; n. 8L00380859 del 5 giugno 2020, n. 8L00502956 del 13 agosto 2020; n. 8L00615552 (relativamente alle somme addebitate a titolo di pagamento delle fatture n. 8L00122436 e n. 8L00255311 concernenti l'utenza xxxx); n. 8L00735271 del 12 dicembre 2020”.*
- iii) la “liquidazione indennizzi conformemente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 347/18/CONS”.*
- iv) la “corresponsione degli indennizzi di legge (...), a titolo di: a) informazioni non veritiere e mancata comunicazione di impedimenti, Euro 1.185,00 (Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo dalla dichiarazione di recesso, avvenuta il 7.12.2019, ticket associata alla pratica n. 1-12904917862 del 10 dicembre 2019 per n. 158 giorni) b) omesso aggiornamento in caso di modifica e/o tempestiva richiesta titolare, Euro 200,00 per ogni anno di disservizio; c) mancata o ritardata risposta al reclamo, Euro 300,00, per complessivi Euro 1185,00”;*
- v) il “rimborso delle somme indebitamente percepite attraverso il pagamento della fattura n. 8L00615552, maggiorate degli interessi moratori ex art. 231/2002 maturati dall'indebito prelievo all'effettivo rimborso”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha precisato che l'utenza business oggetto del procedimento è la n. xxxx, cessata in data 11 giugno 2020.

Nel merito, con riferimento alla tardiva lavorazione della richiesta di disdetta, l'operatore ha eccepito che *“le contestazioni avversarie sono del tutto infondate per i motivi di seguito esposti. Parte istante sostiene di aver inoltrato in data 7 dicembre 2019 una regolare richiesta di disdetta per la linea n. xxxx (depositata nel fascicolo documentale) e che invece l'operatore avrebbe illegittimamente proseguito il ciclo di fatturazione. In verità, la ricostruzione fornita da controparte non corrisponde alle*

risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore, parte istante in data 7 dicembre 2019 ha effettivamente inoltrato per l'utenza n. xxxx una richiesta di disdetta. Tuttavia, come si evince dal documento depositato da controparte nel fascicolo documentale (si veda allegato n. 1) la predetta richiesta non poteva essere espletata in quanto era priva del documento di identità del legale rappresentante della società istante. Ed infatti, ai sensi dell'art. 7 comma 3 delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico (doc.1) "La disdetta e l'esercizio del diritto di recesso descritti ai precedenti commi 7.1 e 7.2 dovranno essere inviati, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità. In alternativa, nel rispetto del termine indicato, il recesso può essere comunicato con le modalità telematiche messe a disposizione da TIM (a titolo esemplificativo e non esaustivo tramite il sito tim.it), chiamando il Servizio Clienti 187, oppure con PEC(...), allegando anche in tale caso fotocopia del documento di identità". Si rileva, inoltre, che l'istante ha successivamente inoltrato una regolare richiesta di disdetta, completa del documento di riconoscimento, soltanto in data 14 maggio 2020, tant'è che la linea è stata tempestivamente cessata da Tim in data 11 giugno 2020. Pertanto domande avversarie relative alla presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta sono evidentemente infondate e pertanto dovranno essere inesorabilmente rigettate."

"L'utente, inoltre, richiede genericamente ed impropriamente un indennizzo per la presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta. Sul punto occorre precisare che la mancata/tardiva lavorazione della disdetta da luogo allo storno/rimborso non certo ad indennizzo. In applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom, invero, la mancata lavorazione di una disdetta non sarebbe mai produttiva di indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("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); resta salva, ovviamente, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate, per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione (eventualità che certamente nel caso di specie non potrebbe concretizzarsi). Anche per tale ulteriore motivo la domanda di indennizzo per la presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta dovrà essere respinta".

L'operatore inoltre, ha rilevato che "parte istante lamenta genericamente anche il presunto illegittimo addebito dei corrispettivi di recesso per l'utenza n. xxxx. Con riferimento a tale contestazione, è opportuno precisare che la Delibera Agcom n. 487/18/CONS riconosce espressamente la facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore. Tra questi

ultimi rientrano non solo i costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell'eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale. Ed infatti conformemente a quanto previsto nella Delibera 487/18/CONS nel caso di specie gli importi addebitati sono proporzionali agli sconti e all'offerta di cui l'istante usufruiva. Ad ogni buon conto, comunque, si deve rilevare che lo storno integrale degli insoluti invocato da controparte, non potrebbe essere disposto. L'esponente società ritiene opportuno rammentare in questa sede come l'esercizio del diritto di recesso/disdetta non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sostiene dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente. A ciò si aggiunga che la sussistenza dei suddetti costi è anticipatamente indicata nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario. Conseguentemente, nel caso di specie, l'istante era, comunque, tenuto a corrispondere a TIM il corrispettivo del servizio fruito, l'importo del canone relativo agli ultimi mesi di utilizzo del servizio ed i costi di disattivazione. Tali voci, infatti, costituiscono addebiti legittimi che come tali non potrebbero comunque formare oggetto di storno/rimborso. Alla luce delle suseposte considerazioni e tenuto conto della condotta diligente dell'operatore non v'è ragione alcuna per disporre lo storno della posizione debitoria o il rimborso delle somme asseritamente pagate come richiesto da controparte".

In merito alla richiesta d'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, Tim ha precisato che *"nel fascicolo documentale non v'è traccia dei predetti reclami. Sul punto, giova ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore. (cfr. Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Infatti, come evidenziato, manca in atti la prova dell'effettivo inoltro del reclamo in parola. Anche sotto tale profilo, dunque, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve essere supportata dalla prova, con onere a carico di parte istante, dell'effettivo invio del reclamo stesso e della conferenza del reclamo al disservizio/problematica lamentata; prova che, nel caso di specie, come dedotto non è stata allegata".*

3. La replica dell'istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando:

- in merito alla ritardata lavorazione del recesso per l'utenza *de qua*, l'istante ha ribadito che *“l’iniziativa dello xxx di recedere dal contratto relativo e di stipularne uno nuovo, si badi, sempre con la stessa compagnia telefonica, deriva dal suggerimento di un consulente accreditato TIM, (...) il quale, in un’ottica di abbattimento dei costi, ha incoraggiato l’odierna ricorrente a stipulare un contratto relativo ad una nuova linea. Ed è proprio in funzione delle specifiche istruzioni di detto consulente che è stata inviata la comunicazione pec di recesso del 7.12.2019, sottoscritta dal legale rappresentante della società, con tutto quello che ne consegue in merito all’affidamento dell’odierna ricorrente, che in assoluta buona fede ha ritenuto adeguata la comunicazione inoltrata per il fine a cui era rivolta. La contestuale stipula di un nuovo contratto relativamente all’utenza xxxx conferma altresì che la ricorrente non ha mai usufruito di alcuno dei servizi illegittimamente fatturati dalla compagnia telefonica relativamente alla vecchia utenza, con tutto quello che ne consegue anche in termini di indebito arricchimento da parte della TIM. Preme altresì alla scrivente evidenziare che il sistema di comunicazione a mezzo pec, oltre ad avere la medesima efficacia legale riconosciuta alla tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno, per ciò che concerne l’attestazione di invio e ricezione del messaggio, ha il vantaggio aggiuntivo di attestare l’integrità e immodificabilità del messaggio elettronico trasmesso, nonchè di fornire la prova del contenuto effettivo del messaggio e dei suoi allegati (funzioni ambedue da sempre escluse per la raccomandata a/r)”*.

In merito alla mancanza del documento di identità del legale rappresentante della società, parte istante ha dedotto di avere *“provato (...) – e del resto la circostanza è pacificamente ammessa anche da TIM- di avere inviato la pec di recesso in data 17.12.2019, la compagnia telefonica ha contestato la ritualità del recesso, in quanto la relativa comunicazione, pur inviata a mezzo pec e sottoscritta dal legale rappresentante della società, sarebbe risultata sprovvista dell’allegazione del documento di identità di detto rappresentante.... Si rammenta che solo sette mesi dopo rispetto all’invio della disdetta e solo a fronte di numerosi reclami scritti e telefonici rivolti al servizio clienti, già allegati agli atti, la TIM ha finalmente comunicato i motivi per cui non poteva accogliere la richiesta. Ancora, resi noti i motivi sottesi all’omessa lavorazione della pratica, l’odierna ricorrente ha immediatamente fornito il documento di identità (Cfr comunicazione del 14.05.2020), ottenendo la cessazione dell’utenza solo in data 11.06.2020 (le predette circostanze sono state confermate dalla compagnia telefonica anche con la memoria difensiva del 16.09.2020). L’iniziale mancata allegazione di un documento di riconoscimento del legale rappresentante della società alla comunicazione di disdetta, in ogni caso, lo si ribadisce, a costo di risultar pedanti, immediatamente fornito non appena il Servizio Clienti TIM a fronte di numerosi solleciti verbali e scritti già rendicontati e documentati agli atti, si è “degnato” di motivare la mancata evasione della pratica, non può certo legittimare la compagnia a rifiutarsi di lavorare detta richiesta. Dette argomentazioni, in ordine alla mancata allegazione da parte dell’odierna ricorrente alla comunicazione di recesso del documento di identità del sottoscrittore sono prive di pregio, laddove si consideri che lo stesso operatore ha riconosciuto la provenienza della missiva da parte del contraente, sia perché la motivazione addotta sembra in ogni caso non giustificare*

l'omessa lavorazione della richiesta, dato che si tratta di una prassi stabilita dall'azienda a pretesa tutela del cliente (!), giustificata dalla possibilità di essere semplicemente contattato per una verifica sulla sua effettiva volontà. Si evidenzia infatti che il Codice del Consumo, applicabile al caso de quo, non fa mai riferimento alla necessaria allegazione di un documento di riconoscimento ai fini del corretto esercizio del diritto di recesso (Cfr. agli artt. 49 comma 1 lettera H e 52 D. Lgs. n. 206/2005). Conformemente al principio sopra richiamato si rinvia, a titolo meramente esemplificativo, quanto statuito dal Corecom Lazio con la delibera n. 36/11/CRL ai sensi della quale "Rimangono, infine, prive di pregio le argomentazioni, in ordine alla pretesa mancata allegazione da parte dell'utente, alla raccomandata di recesso, del documento di identità del sottoscrittore, sia perché lo stesso operatore, in atti, ha riconosciuto la provenienza della missiva da parte del contraente, sia perché la motivazione addotta sembra in ogni caso non giustificare l'omessa lavorazione della richiesta, dato che si tratterebbe di una prassi stabilita dall'azienda a (pretesa) tutela del cliente, che potrebbe invece essere semplicemente contattato per una verifica sulla sua effettiva volontà".

La società istante ha inoltre evidenziato di avere "presentato alla compagnia telefonica numerose richieste di reclamo per riuscire a portare a compimento la pratica, rimaste inevase per oltre sei mesi, fino a vedersi costretta ad incaricare un legale che ne tutelasse le ragioni. In merito alla predetta circostanza non si può esimerci dal contestare la malafede con cui la TIM, pur consentendo la possibilità di rivolgersi al servizio clienti anche attraverso il canale telefonico per comunicare reclami o disservizi, smentisca di aver ricevuto dette richieste. La mancata lavorazione del recesso ha implicato una doppia fatturazione da parte della TIM (per la vecchia e per la nuova linea) oltre alla messa in mora e all'addebito di illegittime somme per recupero credito, prelevate abusivamente dal conto corrente sul quale xxxx all'epoca aveva domiciliato le bollette, con tutto ciò che ne deriva anche in merito alla violazione di interessi non patrimoniali, quali la lesione alla riservatezza e all'intangibilità della quiete lavorativa oltre alla soglia della normale tollerabilità".

Con riferimento alla richiesta d'indennizzi, la parte istante ha quantificato l'importo complessivo in euro 1.685,00, come di seguito calcolati:

"A) Euro 1.185,00 corrispondenti ad Euro 7,5 pro die, per n. 158, pari al numero di giorni di ritardo nella lavorazione del recesso, avvenuta l'11.06.2020 rispetto alla data di efficacia della disdetta, da individuarsi correttamente nello 02.01.2020 (17.12.2019 più 15 giorni, conformemente all'art. 7 comma 2 delle Condizioni generali di contratto). In merito al calcolo del numero dei giorni la scrivente evidenzia che nel ricorso introduttivo per un mero refuso sono stati indicati 158 giorni anziché 161;

B) Euro 200,00 per omesso aggiornamento in caso di modifica e/o tempestiva richiesta del titolare;

C) Euro 300,00 per ritardata risposta ai reclami presentati.

Per mero tuziorismo difensivo si rappresenta che eventuali tetti massimi eventualmente fissati dall'operatore telefonico nella propria Carta dei Servizi sono in contrasto con i

principi di proporzionalità espressi nella delibera 179/03/CSP. Invero, gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall’Autorità all’esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità e pertanto tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura”.

Con riferimento alle spese legali, l’istante ha replicato precisando che “*la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento delle due procedure promosse dall’odierna ricorrente presso il Corecom Toscana, da liquidarsi secondo i criteri di equità e proporzionalità, è previsto dal Regolamento. Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e, da ultimo, ma non per importanza, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si inste affinché la TIM rimborsi le spese della procedura di conciliazione quelle inerenti il procedimento di definizione de quo, alla luce dei criteri generalmente seguiti da codesta Autorità”.*

L’istante ha dunque concluso ribadendo le richieste già formulate, ovvero:

- *“Stornare le fatture contestate emesse da TIM allo xxxx successivamente allo 02.01.2020 (data di efficacia della comunicazione di recesso);*
- *Condannare la TIM a rimborsare a xxxx le somme illegittimamente percepite, peraltro illegittimamente profittando dell’esistenza di una domiciliazione bancaria;*
- *Liquidare gli indennizzi di legge come sopra quantificati;*
- *Condannare la TIM a corrispondere a xxxx le spese legali per entrambi i procedimenti promossi di fronte al Corecom Toscana, da liquidarsi in via equitativa da codesta Autorità.*
- *Somme tutte da maggiorarsi degli interessi di legge dal dovuto al saldo”.*

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.

Nel merito.

L’istante lamenta la prosecuzione della fatturazione sull’utenza n. xxxx successivamente al recesso, laddove l’operatore eccepisce che la comunicazione di recesso risultava priva del documento d’identità del legale rappresentante.

La doglianza è fondata e merita accoglimento per le ragioni che seguono.

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 da detta 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.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento, risulta che la lettera di recesso contrattuale sia stata inviata a mezzo pec il 7 dicembre 2019. Con riferimento all’eccezione sollevata dalla società Tim circa l’omessa allegazione della copia di un documento di identità alla richiesta di recesso, circostanza questa addotta a giustificazione del ritardo nella cessazione della linea, va precisato che l’operatore avrebbe dovuto prontamente comunicare all’utente l’incompletezza della documentazione, evitando il protrarsi della fatturazione indebita. Pertanto, anche in assenza di prova della documentazione attestante la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdettato dall’istante, sussiste una responsabilità della società Tim in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell’istante alla ripetizione delle somme percepite ai sensi dell’articolo 2033 del codice civile

Ai fini della determinazione della data di efficacia del recesso, appare congruo individuare tale data nel 7 gennaio 2020, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

In merito ai citati costi di disattivazione contestati dall’istante, si precisa che la legittimità dell’addebito dei corrispettivi di recesso è stata peraltro riconosciuta anche dall’Agcom che, con Delibera n. 487/18/CONS, ha espressamente affermato la facoltà per l’operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell’operatore.

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 inerente all’utenza n. xxxx riferita a periodi successivi al 7 gennaio 2020, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, ivi compresi eventuali interessi di mora per mancato o ritardato pagamento, al netto delle somme già eventualmente rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea e per gli apparati in vendita; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente, non merita accoglimento la richiesta d'indennizzo per mancata/tardiva lavorazione del recesso, come più volte ribadito dall'Autorità e dai Corecom nelle proprie pronunce, (*ex plurimis* Delibera N. 3/18/CIR) in quanto nel caso in esame non risulta esservi alcun disservizio idoneo a essere compensato attraverso la concessione di un indennizzo. Infatti, tale ipotesi, oltre a non essere espressamente prevista dal Regolamento sugli indennizzi, non permette l'applicazione dell'articolo 13 comma 7, che prevede la corresponsione dell'indennizzo qualora l'ipotesi esaminata non sia espressamente contemplata dalle disposizioni del predetto regolamento. L'interpretazione analogica non trova applicazione poiché la fattispecie, che si ripete riguarda l'errata fatturazione per mancata gestione del recesso dell'utente, è diversa dalle ipotesi espressamente previste dal citato Regolamento, e in ogni caso non è ravvisabile alcun disservizio idoneo all'ottenimento dell'indennizzo quale misura compensatoria del disagio sofferto.

“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(...), 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” (Agcom, delibera n. 116/17/CIR).

Analogamente, non si possono accogliere le domande d'indennizzo per “*informazioni non veritiere e mancata comunicazione di impedimenti*”, e “*omesso aggiornamento in caso di modifica e/o tempestiva richiesta titolare*” non essendo fattispecie previste dal vigente Regolamento sugli indennizzi.

Inoltre, non può trovare accoglimento la domanda d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che agli atti non risultano formali reclami scritti.

Infine, la domanda di spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM SpA (Kena mobile) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità di pagamento indicate nel formulario) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi dell'utenza n. xxxx riferita a periodi successivi al 7 gennaio 2020, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, ivi compresi eventuali interessi di mora per mancato o ritardato pagamento, al netto delle somme già eventualmente rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea e per gli apparati in vendita; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La predetta società TIM SpA (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 22 giugno 2022

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.)