CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Componenti Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti ~~Luigi Perissinotto~~ Carla Combi

Deliberazione n. 66 del 22 luglio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/216800/2019) XXX srl - TIM SpA (KENA MOBILE).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	**X**	
Nerino Chiereghin	**X**	
Fabrizio Comencini	**X**	
Marco Mazzoni Nicoletti	**X**	
Luigi Perissinotto		**X**

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX SRL del 11/12/2019 acquisita con protocollo n. 0533388 del 11/12/2019;
Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, quanto segue:

1. **La posizione dell'istante**

L'utente dichiara quanto segue:

"Abbiamo inviato pec di RECESSO in data 11.06.2018 e ulteriore raccomandata di recesso in data 07.09.2018 per AUMENTI TARIFFARI E GRAVI DISSERVIZI:

- spesse interruzioni per mancanza della linea per problemi in centrale, che comportava alla sospensione del nostro lavoro con conseguenti ritardi sulle consegne;

- errato collegamento del citofono (da parte dei tecnici Tim) che ha portato al mancato utilizzo di tale dispositivo e conseguente mancata apertura di cancello e portone;

- errato collegamento del POS (da parte dei tecnici Tim) che ha portato al mancato utilizzo di tale dispositivo e di conseguenza al mancato incasso dei ns compensi;

- doppia attivazione di linee internet, non necessarie e mal funzionanti, che comportano inoltre maggiori carichi di fatturazione.

Tutti questi disservizi, hanno a loro volta generato un disservizio ai nostri clienti che spesso si sono lamentati con il nostro studio e ci siamo visti costretti a passare ad altro operatore che stiamo regolarmente pagando da luglio 2018.

Per quanto riguarda invece le fatture di Tim, esse sono tutte CONTESTATE e i pagamenti sono tutti SOSPESI.

Da luglio 2018 tutte le nostre linee sono gestite da Vodafone.

Nonostante la pec di recesso e la mail di recesso sopracitate, numerose telefonate con l'Agente Tim a noi assegnato e con il *contact center* e numerose e-mail:

- continuiamo a ricevere fatture di addebito costi (ultima fattura ricevuta è datata ottobre 2019!!);

- NON otteniamo la RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

Abbiamo inserito la controversia nella piattaforma AGCOM CONCILIA WEB e abbiamo ottenuto da TIM una proposta inaccettabile per i motivi che seguono:

* per quanto riguarda il primo punto della proposta di TIM (storno delle fatture dal sesto bimestre 2018) non accettiamo in quanto facciamo riferimento alla pec dell'11/06/2018 nella quale si recede dal contratto secondo l'art.70 comma 4 (senza nessuna penale o altri costi connessi). Inoltre a sostegno di quanto detto forniamo come allegato la fattura nr ai14611686 del 14/08/2018 emessa da Vodafone spa nella quale vengono addebitate le stesse linee a far data dal 06/07/2018. Per tal motivo il quinto bimestre era gestito da Vodafone e non da TIM;

* per quanto riguarda il secondo punto (conferma cessazione numero) come chiaramente specificato nella raccomandata del 07/09/2018, si conferma la cessazione della line 041440xxx per passaggio a Vodafone al 06/07/2018;

* per quanto riguarda il terzo punto (contratto di telefonia mobile), contestiamo le sanzioni applicate per recesso che ammontano a euro 750.00 in quanto il recesso è stato conseguenza di numerosi disservizi recati dalla vostra società.

L'utente richiede l'estinzione TOTALE del debito risultante ad oggi (11.12.2019) nei confronti di TIM.

2. **La posizione dell'operatore**

Tim rileva quanto segue:

“L'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta da parte di TIM asseritamente inviata in seguito ad una comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni economiche da parte di TIM.

L'istante, con raccomandata del 19.06.2018 anticipata via fax in data 05.07.2018 ha richiesto la cessazione della linea 3939021xxx, regolarmente effettuata in data 18.07.2018.

Le altre 5 linee del contratto sono state cessate per MNP in data 18.06.2018. Gli addebiti in fattura risultano pertanto corretti. I canoni di abbonamento sono stati addebitati fino all’effettivo giorno di cessazione (nel 5/18 fino al 18.06.2018 per le linee cessate per MNP e fino al 18.07.2018 per la linea cessata su richiesta cliente).

La fattura del 4/18 interamente scoperta (€ 380,13) contiene i canoni di aprile e maggio 2018, pertanto di competenza dell'utente in quanto riferita a periodi antecedenti alle richieste di cessazione/MNP.

La fattura del 5/18, oltre ai canoni fino all’effettiva cessazione, contiene corrispettivo recesso servizi opz per € 750,00 + Iva. Per ogni linea sono infatti stati addebitati corrispettivi per €125,00 + Iva (€83,33 per il profilo promozionato Promo MNP 10 Insieme TIM Europa 15GB–Ricaricabile e Promo MNP 10 TIM Europa 5GB – Ricaricabile ed €41,67 per il Bonus 5 regolarmente attivo sulle linee) €125,00 x 6 linee = €750,00 + Iva.

Si evidenzia che i predetti addebiti sono corretti in quanto la cessazione è avvenuta anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi come da contratto sottoscritto dall'utente, il quale non si evince da alcun documento che abbia receduto per mancata accettazione di eventuali modifiche unilaterali di TIM.

Quanto alle lagnanze relative alle linee fisse, si evidenzia invece che l'istante aveva attivo un Collegamento Evoluzione Ufficio Small soluzione Voip composto dalle seguenti linee:

- 04113517xxx offerta virtuale tutto compreso (servizio) cessata in data 09/08/2019

- 0415800xxx INTERNET 30M - 3M VPBX (connettività) cessata in data 19/08/2019

- 041440xxx linea voip migrata ad altro OLO in data 19/07/2018

e le utenze nn.

- 041430xxx: linea isdn mononumero migrata verso OLO in data 19.7.2018. L'ultima fattura emessa è la n. 5/19 con addebito canoni fino al 30/7/2018

- 0415801xxx: linea RTG migrata verso OLO in data 21.5.2018. L'ultima fattura emessa è la n. 5/18 lasciata interamente insoluta dall'istante

- 04113505xxx Internet professional Fibra 30M adaptive cessata in data 3.1.2019. Ultima fattura emessa 6/18 con canoni sino al 31.8.2018

- 04113506xxx Internet professional Fibra 30 M adaptive cessata il 23.4.2019. Ultima fattura emessa 6/19 - 041430187 linea RTG cessata il 29.11.2018.

Ciò precisato si rileva che nella pec inviata dall'istante in data 11.6.2018 non vengono specificati i numeri da cessare e che, in ogni caso, nella manovra di modifica unilaterale delle condizioni economiche, veniva indicato quale termine per esercitare il recesso in esenzione da costi quello del 31.5.2018. Solo nella pec del 4.9.2018 l'istante indica specificatamente di quali linee chiede la cessazione.

Si evidenzia infine che non ci sono segnalazioni e/o reclami relativi ai presunti malfunzionamenti indicati dall'istante.

Attualmente la morosità imputabile all'utente è pari ad € 6.957,54.

CHIEDE il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

L'utente in data 11.06.18 inoltrava una PEC con la quale comunicava la propria volontà di recedere dal contratto in essere con TIM.

Tale disdetta contrattuale viene contestata dal Gestore in quanto l'utente ometteva di indicare, nel dettaglio, quelle che dovevano essere le utenze interessate dalla stessa disdetta.

Non si ritiene però che tale interpretazione sia condivisibile: nel momento in cui un utente chiede espressamente la disdetta del contratto, ed in tale disdetta siano chiaramente indicati il nominativo e la partita IVA e/o il codice fiscale del titolare del contratto, si ritiene che tali elementi siano sufficienti all'operatore per individuare con precisione l'utente stesso, di tal ché, l'operatore, pur in assenza di una puntuale indicazione da parte del ricorrente delle utenze eventualmente oggetto della disdetta, dovrà procedere alla chiusura integrale del contratto.

Si ritiene, infatti, che nel caso *de quo* la volontà dell'utente di chiudere ogni rapporto contrattuale sia stata chiara ed inequivocabile.

Per quanto sopra, quindi, si ritiene applicabile quel principio ormai consolidato (*ex multis* Corecom Puglia, delibere n.5/10, n. 13/10, n. 18/10) in virtù del quale devono considerarsi come non dovute le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso.

Ai sensi dell'art. 13.2 delle Condizioni generali del Contratto *Multibusiness* (allegate agli atti), l'operatore deve processare il recesso comunicato formalmente dall'utente, entro trenta giorni dal ricevimento della relativa richiesta; considerato che la richiesta di recesso è stata, come detto, formalizzata con la citata PEC dell'11.06.18, si ritiene che TIM debba stornare tutte le fatture emesse successivamente alla data dell'11.07.18 (trentesimo giorno successivo PEC dell'11.06.18), con alcune distinzioni.

Esaminando, infatti, soltanto le fatture prodotte agli atti dalle parti, si evidenzia quanto segue:

- la fattura n. 7X02787874 del 14.06.18 (di € 380,13) è dovuta in quanto è relativa al periodo aprile-maggio 2018, antecedente quindi al recesso dell'11.06.18;

- la fattura n. 8E00655061 del 06.08.18 (di € 267,41) è dovuta in quanto, oltre ad essere riferita al periodo giugno-luglio 2018, contiene anche 13 telefonate a numeri speciali di Fastweb (per una durata complessiva di 42 minuti);

- la fattura n. 8E00654171 del 06.08.18 (di € 26,25) è dovuta in quanto relativa al periodo giugno-luglio 2018.

Per quanto riguarda, infine, la fattura n. 7X03704884 del 14.08.18 (di € 1.091,71) si rileva quanto segue: in applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 ter del "decreto Bersani", e in virtù delle diverse pronunce di Agcom sul tema (vd. Agcom, delibera n. 498/16/CONS, delibera n. 47/19/CIR) trova applicazione quel principio di portata generale (e, come detto, di consolidata applicazione) secondo il quale, nel caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza naturale del contratto, i costi addebitati dal gestore devono essere, tra le altre cose, commisurati alla durata residua della promozione offerta.

Nel caso specifico si ritiene che i costi che TIM ha addebitato a titolo di "corrispettivo recesso servizi opzionali" (pari a euro 125,00 oltre IVA) dovranno essere stornati in considerazione della durata effettiva del contratto. Tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto nel mese di dicembre 2017 e l'utente ha esercitato il diritto di recesso dopo sei mesi (giugno 2018), i corrispettivi di cui sopra dovranno essere calcolati tenuto conto dei mesi (18) che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (previsto nel mese di dicembre 2019).

Pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante, pari a euro 562.50= (125,00/24 mesi x 18 mesi x 6 utenze mobili), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da TIM nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo addebitato quale "corrispettivo recesso servizi opzionali" di cui alla fattura de quo, dovrà essere stornato l'importo pari a

euro 187,50 (750,00 – 562,50), dato dalla differenza tra l'importo totale addebitato e l'importo ancora dovuto quale prezzo residuo rimasto a carico dell'operatore.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM s.p.a.:

   - la società Tim è tenuta a stornare tutte le fatture emesse successivamente alla data dell'11.07.18 ad eccezione delle fatture n. 7X02787874 del 14.06.18 (di € 380,13), n. 8E00655061 del 06.08.18 (di € 267,41), n. 8E00654171 del 06.08.18 (di € 26,25), e della fattura n. 7X03704884 del 14.08.18 relativamente alla quale dovrà stornare soltanto l'importo di € 187,50 =.

2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;

3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente	Il Presidente
f.to Carla Combi	f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi