

DELIBERA N. 44/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/517877/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 24/10/2022;

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*”;

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 modificata, 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 delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con 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*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 15/04/2022 acquisita con protocollo n. 01XXX97 del 15/04/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 17/01/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 15/04/2022 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Con atto di fusione mediante incorporazione la società X è stata fusa ed incorporata nella società istante Y con atto del 20/04/2020 con esecuzione al 15/06/2020.

In data 21 maggio 2020 la società X provvedeva a dare disdetta ai contratti di utenze telefoniche come già identificati.

TIM, senza fondamento alcuno, rispondeva di non poter dar corso alla disdetta in quanto non risultava nei loro sistemi il documento di identità del legale rappresentante.

La società X inviava nuovamente documento di identità del legale rappresentante e visura camerale reiterando la richiesta di disdetta.

TIM rispondeva nuovamente di non poter evadere l'operazione richiesta ma questa volta senza fornire spiegazioni.

TIM, illegittimamente, non ha mai dato corso alla richiesta di disdetta ed anzi ha continuato ad addebitare il costo dei servizi già disdettati per complessivi euro 5.385,37 e aumentati sino ad euro 7.450,26 come da piano/situazione TIM aggiornato anche a fronte di storni e altri illegittimi addebiti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) storno di tutte le fatture emesse successivamente alla cessazione dell'utenza, e come meglio indicato nell'allegato piano fino ad euro 7.450,26 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione;

b) storno delle fatture con causale penale risoluzione del contratto;

c) indennizzo per mancata cessazione delle utenze come richiesto e quindi, ai sensi dell'art. 9 del regolamento sugli indennizzi, pari ad euro 1,00 per ogni giorno di attivazione del servizio di telefonia non richiesto e già disdettato, per complessivi giorni 539 (dalla data della pec di disattivazione 21/05/2021 sino alla data della fatt. 66XX62 dell'11/11/2021) per n. 7 utenze complessive e così per un importo complessivo pari ad euro 2.695,00;

d) euro 400,00 per mancata risposta al reclamo/disdetta del 30/03/2021.

Quantifica rimborsi e indennizzi in euro 2.250,00.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 09/06/2022, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto.

In via preliminare, ha rilevato che l'art. 9 comma 1 allegato A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche) non prevede alcun indennizzo per il ritardo nella disattivazione del servizio, bensì per l'attivazione ex novo di un servizio non richiesto.

In caso di ritardata cessazione, infatti, l'utente potrà al più avere diritto allo storno dell'insoluto eventualmente maturato, nonché al rimborso delle somme saldate.

Pertanto, la richiesta dell'indennizzo per mancata disattivazione del servizio dovrà essere integralmente respinta.

Nel merito, l'utente ha richiesto la cessazione delle linee mediante PEC del 21/05/2020, tuttavia, essendo la citata missiva sprovvista della documentazione necessaria, come comunicato in data 03/07/2020, non è stato possibile per l'operatore espletare la richiesta.

Nonostante la società abbia poi inoltrato una seconda missiva per la disattivazione delle utenze, TIM non ha potuto dar seguito alla richiesta.

Infatti, la società istante era titolare di un contratto NICI composto da una pluralità di linee e, per cessare la linea di connettività n. 0521XXXXX429, era necessario chiedere altresì la cessazione della linea di servizio n. 0521XXXXX434, con la specifica indicazione della volontà di cessare totalmente o con ripristino delle linee voip n. 0521XXX946, n. 0521XXX947 e n. 0521XXX758.

L'operatore ha comunicato l'impossibilità di procedere con la cessazione delle utenze con missiva del 02/10/2020 (allegata da parte istante) e, successivamente, in data 02/04/2021.

È quindi evidente che l'operatore ha agito correttamente e che qualsiasi richiesta di storno avanzata ex adverso dovrà essere rigettata in quanto priva di fondamento.

Parimenti infondata è la richiesta dell'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

Infatti, come dimostra la documentazione allegata al fascicolo documentale, l'operatore ha correttamente riscontrato le missive inoltrate dall'utente.

Infine, nella denegata e non temuta ipotesi di accoglimento delle richieste dell'utente, l'art. 12 del citato Regolamento quantifica in euro 300,00 l'importo massimo da riconoscere a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

Conseguentemente, la richiesta della somma di euro 400,00 non potrà in ogni caso essere accolta.

3. La replica dell'istante

In data 24/06/2022 l'istante ha replicato alla memoria difensiva dell'operatore eccependo, in primo luogo, l'esistenza del documento n. 1 allegato da TIM (copia missiva del 02/04/2021) di cui non viene data prova dell'invio né, tantomeno, della ricezione da parte del destinatario.

Sul punto rileva che alla data della presunta missiva di cui si discute la fusione per incorporazione era già avvenuta da più di un anno (l'iscrizione della fusione, infatti, è avvenuta in data 22/04/2022 con esecutività del 15/06/2022) e con efficacia erga omnes in quanto pubblicata nel Registro Imprese.

Contesta inoltre il richiamo di TIM alla missiva del 02/10/2020 in quanto i documenti n. 3 e 5 in atti portano le date, rispettivamente, del 03/07/2020 e del 10/07/2020 e, soprattutto, non enunciano nemmeno larvatamente la motivazione evidenziata in memoria.

Nelle missive richiamate e già in atti, TIM si è sempre limitata a sostenere – nel respingere le richieste di disattivazione delle linee – la mancanza di legittimazione (errando e senza alcun fondamento) del soggetto richiedente quando invece nella richiesta erano allegati tanto le visure quanto i documenti di identità dei soggetti legittimati.

Infine, non coglie nel segno neppure l'eccezione in ordine alla richiesta di indennizzo per mancata previsione della richiesta nell'art. 9 del Regolamento indennizzi poiché, ai sensi del comma 7 dell'art. 13, “Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento”.

Conclude pertanto come da atto introduttivo, insistendo per l'integrale accoglimento delle conclusioni ivi rassegnate.

4. Motivazione della decisione

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

Le richieste di storno di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e accolte per i motivi che seguono.

Dal corredo istruttorio in atti emerge che in data 21 maggio 2020 parte istante inviava PEC per la cessazione delle seguenti linee: 0521XXX264; 0521XXX252; 0161XXXX640; 0521XXXXX429; 0521XXXXX495.

Il successivo 6 luglio la PEC veniva reiterata e integrata con quanto richiesto dall'operatore (documento d'identità del legale rappresentante) in data 3 luglio.

Il 10 luglio l'operatore informava l'istante dell'impossibilità di evadere l'operazione richiesta, senza spiegarne i motivi ma invitandolo a contattare il 191.

Il 17 febbraio 2021 l'istante segnalava a TIM che risultavano ancora attive due linee telefoniche (0521XXX252 e 0521XXXXX429) ed il successivo 30 marzo, integrando la PEC di qualche settimana prima, chiedeva di cessare ulteriori linee (0521XXXXX434; 0521XXX947; 0521XXX758; 0521XXX946).

In tale quadro, l'istante contesta l'esistenza della mail del 2 aprile 2021 con cui TIM comunicava l'avvenuta cessazione della linea 0521XXX252 in data 24/02/2021 e precisava che per il collegamento n. 0521XXXX429 la richiesta di disdetta doveva essere lavorata unitamente alla trasformazione o cessazione del collegamento Azienda Tuttocompreso n. 0521XXXXX434 con linee voip 0521XXX947, 0521XXX758 e 0521XXX946, per le quali non risultava presente alcun riferimento nelle precedenti richieste.

Non contesta, invece, natura e tipologia del contratto in essere come rappresentato in memoria da TIM, c.d. "NICI", composto da una pluralità di linee, per cui la cessazione della connettività richiedeva necessariamente la cessazione della linea di servizio, con volontà di cessare totalmente o con ripristino delle linee voip.

Risulta, dunque, come a fronte di una richiesta di disdetta non corretta o comunque incompleta, TIM avrebbe dovuto informare l'istante nell'immediatezza.

Nè l'operatore ha provato che la comunicazione di aprile 2021, di per sé tardiva, sia stata effettivamente inviata e pervenuta all'indirizzo del destinatario, con la conseguenza che l'impedimento riferito alla tipologia del contratto deve considerarsi conosciuto dall'istante solo in occasione della memoria di replica.

A fronte della violazione di regole e principi contenuti sia nel Codice del Consumo che nella normativa di settore, che annoverano espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità, oltre che dei principi generali di correttezza e buona fede contrattuali (conforme, Corecom Abruzzo, delibera 24/2020), TIM è tenuta a stornare, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, tutte le fatture emesse in relazione al periodo successivo al 20 giugno 2020, termine massimo per gli adempimenti conseguenti alla comunicazione di recesso.

Entro tale data, infatti, l'operatore avrebbe dovuto procedere a cessare il contratto oppure ad informare l'istante di tutti gli eventuali elementi di ostacolo al perfezionamento della procedura, richiedendo tutte le integrazioni necessarie per il corretto esercizio del diritto di recesso.

Lo storno comprenderà quanto fatturato a titolo di penale risoluzione contratto, non avendo l'operatore dimostrato né l'an né il quantum debeatur.

La richiesta di indennizzo per mancata cessazione delle utenze "come richiesto" di cui al punto c) viene respinta.

Poiché con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con storni e/o rimborsi), non si configura in capo all'istante un disagio suscettibile di indennizzo.

La richiesta di indennizzo “per mancata risposta al reclamo/disdetta del 30/03/2021” di cui al punto d) viene respinta sul presupposto che la PEC del 30/03/2021, con cui l'istante chiede la cessazione di alcune linee rimaste ancora attive, rappresenta una disdetta.

Tanto si legge infatti nella missiva: “... Si voglia considerare questa ennesima e ulteriore PEC come la volontà da parte dello scrivente di cessare tutte le linee e i contratti sottoscritti...”.

Conformemente alla delibera n. 31/2022 dell'intestato Corecom, tale richiesta non è riconducibile alla nozione di reclamo di cui all'art. 1, comma 1, lett. d), allegato A alla delibera n. 179/03/CSP (“l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata”).

Di conseguenza, la richiesta di indennizzo viene respinta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta:

I. a stornare, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, tutte le fatture emesse in relazione al periodo successivo al 20 giugno 2020, comprese quelle portanti costi a titolo di penale risoluzione del contratto.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Bologna, 24/10/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi