



DELIBERAZIONE
n. 37 del 26 maggio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 164/17 xxx/
Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

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);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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 Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

VISTA l'istanza GU14 n. 164 del giorno 13 marzo 2017 con cui la cooperativa sociale xxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la

definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La cooperativa istante, titolare di un contratto *business* con la società Telecom Italia, lamenta, per l'utenza n. 331 4069xxx, l'applicazione di un profilo diverso da quello pattuito; mentre, in relazione alle utenze n. 338 6266xxx e n. 366 5701xxx, contesta gli addebiti successivi al recesso contrattuale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 20 maggio 2012 aderiva all'offerta contrattuale denominata "*One Business*" (codice contratto n. 888010648085);
- in data 22 luglio 2013 detto contratto subiva "*una rivisitazione (...) ma per un errore di trascrizione dell'agente TIM, non fu inserito il numero 331 4069xxx*"; constatava, infatti, che la numerazione 331 4069xxx risultava ancora fatturata secondo l'offerta "*One Business*" del 20 maggio 2012 e non in conformità di quella aggiornata il 22 luglio 2013, contrariamente a quanto pattuito;
- in data 4 settembre 2014 le linee mobili aziendali passarono ad una nuova ulteriore offerta denominata "*Tim Tutto Small-Medium-Illimitato (...), ma anche in questa occasione non fu inserita la linea 331 4069xxx, che ha pertanto continuato a generare costi One Business*";
- in data 20 maggio 2015 "*il contratto [veniva] nuovamente aggiornato. Questa volta il numero 331 4069xxx è stato correttamente incorporato, nonostante ciò [continuava] a ricevere e pagare le fatture del contratto One Business, che sarebbe dovuto cessare con la migrazione dell'ultimo numero a nuova offerta*";
- con fax del 25 giugno 2015 chiedeva la disattivazione delle utenze n. 339 6266xxx e n. 366 5701xxx.

In data 9 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "*in relazione alle utenze mobili 338 6266xxx e 366.5701xxx la cessazione delle linee (...) ed il rimborso dell'importo di €18,00 + IVA /mese per ciascuna utenza, a partire dal 25.06.2015 fino alla data di cessazione*";

- ii) *“in relazione al contratto One Business, la cessazione ed il rimborso di tali canoni non dovuti a partire dal 20/05/2015 - l’ammontare mensile dei canoni è di: one business base (...) 5.00€/mese + IVA; one business 5.000 (...) 350,00€/mese + IVA; one business SMS 1.000,00 (...) 90,00€/mese + IVA per un Totale di 445 €/mese + IVA”*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 13 aprile 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha respinto la *“ricostruzione fornita dall’istante, sulla pretesa non debenza delle somme di cui alle utenze mobili nn. 338.6266xxx e 366.5701xxx e del contratto guscio n. 888010648085, con contestuale richiesta di cessazione del medesimo e rimborso di quanto corrisposto ed asseritamente non dovuto a partire dal 20 maggio 2015”*.

In via preliminare l’operatore ha eccepito:

- *“l’inammissibilità della domanda limitatamente alla richiesta di cessazione della linea mobile n. 338.6266xxx e del contratto guscio n. 888010648085, attesa l’incompetenza materiale del Corecom Toscana, con conseguente stralcio della stessa per violazione dell’art. 19 Co. 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS”*;
- che *“[n]ulla 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. La cooperativa asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda”*.

Nel merito Telecom Italia ha contestato *“la ricostruzione fattuale fornita da controparte”*. Ha respinto la posizione secondo cui *“il contratto “ONE BUSINESS” (contrassegnato dal n. 888010648085), avrebbe continuato a generare costi nonostante l’avvenuta cessazione”*.

A riguardo ha evidenziato quanto segue:

- in *“data 20 maggio 2012 veniva sottoscritto il contratto “One Business 5000” per 16 utenze mobili, di cui 6 migrate commercialmente su altro contratto stipulato il 4 settembre 2014 e le restanti 9 venivano convertite in ricaricabili nel giugno 2015, come da richiesta del 20 maggio (cfr. documenti allegati al formulano GU14)”*;
- *“una sola numerazione (n. 331.4069xxx) rimaneva agganciata al contratto guscio n. 888010648085, con profilo “One Business 5000”, determinando gli addebiti oggetto dell’odierna contestazione, che sono pertanto pienamente dovuti e legittimi perché corrispondenti agli importi previsti da contratto. È quindi dovuto l’importo di € 350, oltre gli € 90 per il basket di sms ed ulteriori € 25,00 di TGC affari (riguardo tale ultima voce di costa, si richiama giurisprudenza ormai costante dei Corecom, [secondo cui] ogni tipo di accertamento fiscale e tributario è vietato ai sensi ditale norma e il sindacato di codesta Autorità non può estendersi all’an debeatur della TCG, ai sensi dell’articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, atteso che il creditore non è l’operatore telefonico bensì l’Agenzia delle Entrate”*;
- l’*“ultima fattura emessa n. 7X00755900 (Doc. 2) [è] fattura aggregata, recante anche i consumi per le altre utenze attualmente afferenti un diverso contratto non oggetto del presente procedimento - i servizi attivi sul n. 331.4069xxx risultano essere i seguenti: Internet base Senza Confini abb (...), One Business Base (...), Tra Noi One Business (...), Voce Base Senza Confini abb (...), Servizio di Reperibilità abb (...), 2 Giga New abb (...), Internet e Mail 1 GB*

abb (...) Tassa Concessione Governativa". L'operatore ha inoltre evidenziato che il "totale di traffico imponibile ammonta ad euro 159,86";

- *"da una verifica svolta sulle fatture antecedenti (...) [è risultato che] il numero di minuti di utilizzo è comunque contenuto ed il traffico wap effettuato è stato fatturato a consumo in conformità a quanto previsto all'epoca della sottoscrizione. Pertanto, diversamente da quanto asserito nell'istanza di conciliazione, il n. 331.4069xxx non solo è ancora attivo ma è l'unica utenza mobile ancora in consistenza al contratto con profilo "One Business 5000" di cui si pretende l'effettiva cessazione. Di conseguenza i due formulari di conciliazione depositati innanzi a codesti uffici riguardano in parte la medesima res controversa e da ciò origina la presente trattazione unitaria Inoltre (...) su di esso è stato (...) attivato, in data 24 gennaio 2017, "2GIGA NEW LTE ABB", perché atteso il superamento della soglia di € 150/mese per traffico dati è stata proposta l'adesione ad una campagna promozionale specifica";*
- *"circa le utenze mobili nn. 338.6266xxx e 366.5701xxx, (...) controparte mai prima d'ora ha manifestato all'esponente società alcunché al riguardo. La richiesta di cessazione allegata al formulano di definizione è infatti incompleta, perché mancante del documento attestante l'esistenza dei poteri (ad es. legale rappresentante) (...), affinché agisca in nome e per conto di xxx, né la società istante è in grado di documentare/provare il contrario nell'ambito del presente procedimento - né di dimostrare che la pretesa volontà di cessarle a fronte dell'asserita non debenza delle somme fatturate nei propri confronti era stata già manifestata a TIM che avrebbe omesso di eseguire la disdetta. Dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi informativi, infatti, a TIM non consta alcun reclamo/segnalazione al riguardo per tutto il periodo intercorso dall'avvio di esecuzione del contratto, a giugno 2015 fino al 2016 ed il n. 366.5701xxx".*

Inoltre, l'operatore ha allegato una schermata estratta dai propri sistemi, da cui si evince quanto segue:

- *"RICARICABILE BUSINESS 3316190xxx" ("data cessazione 22/09/2014"; "data attivazione 18/09/2014");*
- *"RICARICABILE BUSINESS 3295369xxx" ("data cessazione 18/09/2014"; "data attivazione 18/09/2014");*
- *"RICARICABILE BUSINESS 3200670xxx" ("data cessazione 22/09/2014"; "data attivazione 18/09/2014");*
- *le numerazioni 3351304xxx, 335722xxx, 33552612xxx (attive dal 12/06/2015) e le numerazioni 3906266xxx, 3390881xxx, 3357007xxx, 3665701xxx (attive dal 15/06/2015).*

La società Telecom Italia ha, infine, dedotto *"come la condotta di TIM sia stata corretta e diligente, essendosi limitata a dare correttamente esecuzione agli impegni assunti all'epoca della sottoscrizione del contratto, come di volta in volta modificati su richiesta della società istante che, si ribadisce, chiedeva la migrazione contrattuale di tutte le linee mobili a sé intestate eccetto una, per cui continuavano ad essere regolarmente fatturate le somme previste da contratto. Ad ogni buon conto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM ritiene esclusivamente possibile, ove dovessero ricorrerne i presupposti, indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, respingendo ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo".*

3. La replica dell'istante

La cooperativa sociale, in data 21 aprile 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione nella quale ha dedotto, con riferimento alla memoria dell'operatore, che la *“ricostruzione è in alcuni passaggi corretta, tuttavia il difensore omette di segnalare che il numero 331.4069xxx era tra quelli per i quali la (...) azienda aveva appunto richiesto in data 20/05/2015 la migrazione all'offerta TIM TUTTO (si veda allegato n.6 al GU14, già agli atti)”*. Tuttavia *“questa numerazione [rimaneva] agganciata al vecchio contratto [e ciò] costituisce pertanto un'inadempienza, ed i costi relativi sono da ritenersi non dovuti”*.

Parte istante, in relazione *“invece alla mancata cessazione delle linee 338.6266xxx e 366.5701xxx [ha] segnala[to] che la procedura seguita dalla (...) azienda per la richiesta di cessazione (invio a mezzo fax di richiesta in carta intestata con allegato documento di identità del richiedente) è quella che TIM divulga agli utenti tramite il proprio Call Center ed inoltre è la medesima utilizzata in tutti gli altri casi di richieste di cessazione effettuate dall'azienda, che vanno a costituire un precedente. Ultimo fra tutti quello della linea 366.6698xxx, discussa nell'udienza di conciliazione del 09/03/2017”*.

3. 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.

Con riferimento alla domanda sub *ii)* va evidenziato che, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del Regolamento, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali e quindi anche alle tasse di concessione governativa. Dunque può essere accolto quanto eccepito da Telecom Italia in memoria dove ha precisato come il profilo *“One Business”* preveda *“ulteriori € 25,00 di TGC affari (riguardo tale ultima voce di costa, (...) ogni tipo di accertamento fiscale e tributario è vietato ai sensi di tale norma e il sindacato di codesta Autorità non può estendersi all'an debeat della TCG, ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, atteso che il creditore non è l'operatore telefonico bensì l'Agenzia delle Entrate”*.

Nel merito:

Sull'applicazione del profilo *“One Business”* all'utenza n. 331 4069xxx dopo la variazione contrattuale.

L'utente ha lamentato l'applicazione del profilo *“One Business”* sull'utenza n. 331 4069xxx dopo il passaggio tariffario sottoscritto in data 20 maggio 2015 che aveva previsto per detta utenza l'adesione al profilo *“Tutto Small 2.0”*. Di contro l'operatore Telecom Italia ha evidenziato che *“il n. 331.4069xxx non solo è ancora attivo ma è l'unica utenza mobile ancora in consistenza al contratto con profilo *“One Business 5000”* di cui si pretende l'effettiva cessazione”*.

La domanda sub *ii)* volta ad ottenere il rimborso dei canoni *“One Business”* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Occorre, inoltre, evidenziare che, *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle*

informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale", (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *"gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli"*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, la società istante ha lamentato una difforme applicazione della variazione contrattuale concordata con l'agente il 20 maggio 2015, inerente le numerazioni delle quali era titolare. Detta variazione avrebbe dovuto comportare la disattivazione, per tutte le utenze, del precedente profilo tariffario *"One Business"*. L'operatore, a fronte della contestazione dell'utente, ha dedotto che *"una sola numerazione (n. 331.4069xxx) rimaneva agganciata al contratto guscio n. 888010648085, con profilo "One Business 5000", determinando gli addebiti oggetto dell'odierna contestazione, che sono pertanto pienamente dovuti e legittimi perché corrispondenti agli importi previsti da contratto. È quindi dovuto l'importo di € 350,00 oltre gli € 90,00 per il basket di sms"*. A supporto della propria posizione, l'utente ha allegato, oltre al contratto, una tabella riepilogativa concordata con l'agente contenente l'offerta dettagliata per ogni SIM, con specificazione del profilo tariffario abbinato. Tale offerta reca un importo onnicomprensivo pari ad euro 375,00. In corrispondenza dell'utenza n. 331 4069xxx, oggetto della controversia, nella colonna denominata *"Offerta attuale"*, è indicato il profilo *"One Business"* e nella colonna *"Offerta di arrivo"* è riportato il profilo *"Tutto Small 2.0"* per un costo pari ad euro 15,00 (IVA esclusa).

La società Telecom Italia non ha addotto alcuna motivazione circa la documentazione allegata dall'utente riportante il piano proposto comprensivo dei costi previsti. Ed è presumibile che l'utente non avrebbe aderito ad un'offerta che prevedesse l'addebito di costi dovuti in base al contratto *"One Business"*, dal momento che gli veniva prospettato il passaggio ad altro profilo per tutte le sue utenze. L'operatore, in altri termini, non ha informato l'utente in merito al fatto che la *"sola numerazione (n. 331.4069xxx) rimaneva agganciata al contratto guscio n. 888010648085, con profilo "One Business 5000"*.

Pertanto, in accoglimento della richiesta *sub ii)* la cooperativa sociale istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in relazione all'utenza n. 331 4069xxx a titolo del profilo tariffario *"One Business"* (al netto di quanto imputato a titolo di TGC) a far data 25 maggio 2015, nonché al ricalcolo della medesima fatturazione secondo il piano tariffario *"Tutto small 2.0"* al costo di euro 15,00 (IVA esclusa). Dovrà essere inoltre disposto il ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla ritardata gestione del recesso contrattuale delle utenze n. 338 6266xxx e n. 366 5701xxx.

Parte istante ha lamentato la ritardata/mancata lavorazione del recesso contrattuale in relazione alle utenze *de quibus* inviato all'operatore con fax del 25 giugno 2015. Di contro l'operatore ha dedotto che, *"circa le utenze mobili nn. 338.6266xxx e 366.5701xxx, (...) controparte mai prima d'ora ha manifestato all'esponente società alcunché al riguardo"*.

La domanda dell'istante *sub i)* è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

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 dalla predetta 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.

Al riguardo deve evidenziarsi che in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Telecom Italia appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel 26 luglio 2015, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato per fax il 25 giugno 2015.

Nel caso di specie non risulta che, entro il suddetto termine del 26 luglio 2015, l'operatore Telecom Italia abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze *de quibus* né che ne abbia dato in alcun modo riscontro.

A tal riguardo l'operatore Telecom Italia ha dedotto che *"[l]a richiesta di cessazione allegata al formulario di definizione è (...) incompleta, perché mancante del documento attestante l'esistenza dei poteri (ad es. legale rappresentante) (...), affinché agisca in nome e per conto di xxx, né la società istante"*. Nella memoria di replica parte istante ha respinto tale obiezione evidenziando che *"la richiesta di cessazione (invio a mezzo fax di richiesta in carta intestata con allegato documento di identità del richiedente) è quella che TIM divulga agli utenti tramite il proprio Call Center ed inoltre è la medesima utilizzata in tutti gli altri casi di richieste di cessazione effettuate dall'azienda, che vanno a costituire un precedente"*.

È da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente e continui ed emettere fatture, contestando solo *ex post* l'incompletezza documentale necessaria ai fini della gestione del recesso.

Nel caso che ci occupa, in assenza agli atti di riscontri inviati all'utente per poter provvedere all'eventuale integrazione della documentazione ritenuta necessaria, a far data 26 luglio 2015, si ritiene, pertanto, inadempiente il contegno dell'operatore vista la decorrenza del termine di 30 giorni previsto per la gestione della richiesta di disdetta contrattuale.

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 riferita alle utenze n. 338 6266xxx e n. 366 5701xxx a far data 26 luglio 2015 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme eventualmente già rimborsate dal gestore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 maggio 2020;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 13 marzo 2017 dalla cooperativa sociale xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante:
 - a) lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in relazione all'utenza n. 331 4069xxx a titolo del profilo tariffario "One Business" (al netto di quanto imputato a titolo di TGC) a far data 25 maggio 2015, nonché al ricalcolo della medesima fatturazione secondo il piano tariffario "Tutto small 2.0" al costo di euro 15,00 (IVA esclusa);
 - b) mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 338 6266xxx e n. 366 5701xxx a far data 26 luglio 2015 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme eventualmente già rimborsate dal gestore
 - c) il ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta;
- 2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) lettera a) e lettera b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



DELIBERAZIONE
n. 37 del 26 maggio 2020

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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.)