

**DELIBERA N. 61/2020**

**XXX ABRUZZO XXX XXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/175113/2019)**

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare "ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti", opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXX ABRUZZO XXX XXXX del 17/09/2019 acquisita con protocollo n. 0392517 del 17/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante contesta l'asserita illegittima fatturazione nonostante la richiesta cessazione del contratto trasmessa all'operatore tramite pec. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: "La problematica riguarda il Teatro comunale di Teramo. In data 31/03/2017 viene stipulato da parte di XXX - Abruzzo XXX XXXX (associazione vincitrice del bando che aggiudica l'assegnazione della gestione del teatro comunale di Teramo) viene stipulato con TIM il contratto che attiva il numero 0861-247xxx (con vendita rateizzata modem wi-fi), in attesa di poter subentrare alla linea ufficiale del teatro 08612 XXXX. - In data 04/07/2019 viene richiesto il subentro per la linea 08612 XXXX. In data 04/08/2017 viene inviata una PEC per chiedere la cessazione della linea 086124 XXXX, dove si specifica che non verrà ritirato il modem-router per la linea 08612 XXXX, e di stornare il pagamento del modem per la linea 086124 XXXX sulla linea 08612 XXXX. In data 30/08/2017 viene l'incaricato TIM a portare il modem-router per la linea 08612 XXXX. Il modem non viene ritirato. Viene inviata una Pec con la quale si comunica la necessità di cessare la linea 086124 XXXX e di utilizzare e volturare il modem di quella linea sulla linea 08616778. Alle PEC non sono mai state date risposte e TIM ha continuato a tenere attivo il numero 086124 XXXX, emettendo fattura e avendo come risultato il seguente storico di fatture non pagate per il numero 086124 XXXX: - Maggio-Giugno 2017, 90,16 € - Luglio-Agosto 2017, 101,31 € - Settembre-Ottobre 2017, 94,08 € - Novembre-Dicembre 2017, 108,64 € - Gennaio-febbraio 2018, 109,74 € - Marzo-Aprile 2018, 128,93 € - Maggio-Giugno 2018, 158,10 € - Luglio-Agosto 2018, 190,42 € - Settembre-ottobre 2018, 206,12 € - Novembre-Dicembre 2018, 216,42 € - Gennaio-febbraio 2019, 224,19 € - Marzo-Aprile 2019, 235,32 € - Maggio-Giugno 2019, 236,18 € ." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) La cessazione della linea 086124 XXXX con tutti i servizi accessori; ii) lo storno delle fatture dalla data del 4 agosto 2017; iii) il passaggio del pagamento del router wi-fi dalla linea 086124 XXXX alla linea 0861246773; iv) Indennizzo di euro 1.000,00 per tutti i disagi subiti; Allega: Fatture Telecom relative all'utenza 086124 XXXX; richiesta di disdetta linea 086124 XXXX prot. 67/17. A seguito dell'udienza di discussione conclusasi con un mancato accordo, l'istante ha inserito nel fascicolo documentale le ricevute di consegna e accettazione

della pec trasmessa all'operatore convenuto in data 04/08/2017, ulteriore comunicazione del 30/08/2017 unitamente alle ricevute di consegna e accettazione pec.

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

In particolare l'operatore nella memoria difensiva ha precisato che:” Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per diversi motivi. Infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria. Parte istante formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, l'XXX chiede espressamente la liquidazione in proprio favore di una somma pari ad € 1.000,00; nonostante le doglianze sollevate in tale sede – eccetto per quanto concerne l'asserita mancata risposta ai reclami – non rientrano nel numerus clausus delle ipotesi elencate all'interno del Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 353/19/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte – è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dai parametri indennizzatori previsti dal suddetto Regolamento. Si rammenta, inoltre, che l'art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che “L'Organo Collegiale (...) con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Prosegue l'art. 20 prevedendo al co. 5 che “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto “dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.”). Parte istante richiede lo storno di quanto fatturato da TIM sulla linea n. 086124 XXXX a partite dalla data del 4 agosto 2017, data in cui – secondo la ricostruzione fatta dalla XXX – sarebbe stata “inviata una PEC per chiedere la cessazione della linea 086124 XXXX”; senza tuttavia allegare prova

dell'inoltro di suddetta richiesta. Si osservi, inoltre, che nella propria istanza la società XXX dichiara che "in data 04/07/2019 viene richiesto il subentro per la linea 08612 XXXX"; senza allegare in atti, anche in questo caso, alcuna prova dell'inoltro della citata richiesta di subentro. Infatti, da verifiche interne a TIM emerge che la XXX non ha mai formalmente inoltrato richiesta di cessazione/subentro relativamente alla linea n. 086124 XXXX – secondo le modalità previste dall'articolo 3 delle Condizioni generali di contratto, che si allegano (doc. 1): "Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto o anche dalla sola Offerta dandone comunicazione a TIM, con preavviso di almeno 15 giorni, a mezzo di lettera raccomandata A/R da inviarsi agli indirizzi indicati sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) e dal Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, sul sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it) e dal Numero Verde 800.191.101. In alternativa il recesso può essere comunicato, nel rispetto del termine di preavviso indicato, con le seguenti modalità: in via telematica tramite il sito web [timbusiness.it](http://timbusiness.it) o, per le Grandi Aziende, tramite il sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it), chiamando il Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101 oppure con Posta Elettronica Certificata (PEC). Nel caso di comunicazione di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, il Cliente dovrà allegare alla stessa copia di un proprio documento di identità (...). Il ciclo di fatturazione di cui viene richiesto lo storno è, dunque, legittimo in quanto riferito ad una numerazione (la n. 086124 XXXX) attivata in data 31 marzo 2017, come confermato dall'istante. Peraltro, rispetto a tale ciclo di fatturazione parte istante non è in grado di dimostrare in tale sede di aver reclamato puntualmente le singole fatture oggetto di contestazione ai sensi delle Condizioni generali di contratto (cfr. doc. 1), non essendo presente in atti alcuna evidenza di tali contestazioni. A tal riguardo, si rileva che l'utente è tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti, secondo le modalità previste dall'art. 17 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base: "I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom Italia sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura" (cfr. doc. 1). La richiesta di storno va, dunque, respinta perché infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopraesposti. I due documenti allegati da parte istante e aventi ad oggetto "Reclamo e richiesta risarcimento danni" e "comunicazione non accettazione router wi-fi", non riportano alcuna data, e né prova, d'invio. Sul punto, giova ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai

fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario, infatti, che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore, allegando copia (se scritto) ovvero indicando la data e il numero identificativo dello stesso (se orale), non essendo all'uopo sufficiente un'indicazione generica priva di "oggettivi elementi anche temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema" (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e 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"). Pertanto, analogamente ad una raccomandata A/R di cui si necessita della prova dell'inoltro, anche per una PEC è necessario allegare le rispettive ricevute di accettazione e di ricezione. Tale domanda di indennizzo, dunque, non può trovare accoglimento in tale sede. Richieste di "disdetta della linea 086124 XXXX con tutti i servizi accessori" nonché di "passaggio del pagamento del router wi-fi dalla linea 086124 XXXX alla linea 0861246XXX" – Impossibilità del Corecom di pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare Per quanto concerne le richieste di "disdetta della linea 086124 XXXX con tutti i servizi accessori" nonché di "passaggio del pagamento del router wi-fi dalla linea 086124 XXXX alla linea 0861246773", è d'uopo rammentare che l'adito Corecom non potrebbe disporre alcunché, non essendo quelle testé citate delle fattispecie soggette alla disciplina regolatoria di propria competenza ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, nonché della Delibera 276/13/CONS. In tal senso, giova citare la consolidata e costante giurisprudenza del Corecom, laddove ha rigettato domande analoghe: "(...) in quanto (la domanda) estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS e dalla del. AGCOM 529/09/CONS. L'art. 19 citato, unitamente alle indicazioni fornite dalla Del. AGCOM 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Ai sensi dell'art. 19 di cui sopra, l'Autorità adita non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe quello relativo alla domanda di attivazione temporalmente illimitata di un particolare piano tariffario" (cfr. Delibera DL/071/14/CRL/UD del 29 luglio 2014); "La domanda (...) non rientra nella sfera di competenza del Corecom adito. Ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. La domanda dell'utente è, dunque, inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM" (cfr. Decreto DC/53/19/CRL). Inoltre, tali richieste non trovano riscontro neppure nel

numerus clausus delle ipotesi elencate all'interno del Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 353/19/CONS e, pertanto, non è possibile assimilarle ad alcuna di esse, neanche in applicazione del principio di analogia. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza. Allega: Condizioni generali di contratto.

### **3. Motivazione della decisione**

L'istante contesta l'asserita illegittima fatturazione riferita all'utenza 086124 XXXX proseguita nonostante la richiesta di disdetta del contratto ad essa collegato. Precisa di aver trasmesso via pec tale richiesta dapprima in data 04/08/2017 e successivamente in data 30/08/2017. L'operatore si difende precisando innanzitutto di non aver mai ricevuto tale richiesta esercitata nelle modalità previste dalle condizioni generali di contratto e che le comunicazioni allegate dall'istante non hanno nessun valore probatorio atteso che sono prive di qualsiasi riferimento temporale. Peraltro non risulta che le stesse siano state effettivamente trasmesse essendo prive della relativa prova. Se come asserisce l'istante fossero state trasmesse via pec, lo stesso avrebbe dovuto depositare le ricevute di consegna e accettazione al pari delle missive trasmesse tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Pertanto, ritiene che la richiesta di storno delle fatture a partire dal 04/08/2017 e la richiesta di indennizzo di euro 1.000,00 sono prive di fondamento. Durante l'udienza di discussione l'istante precisava di possedere le ricevute delle pec trasmesse a Telecom e decideva di inserirle nel fascicolo documentale. Rispetto a tale integrazione documentale l'operatore si opponeva in quanto prodotta con ritardo rispetto ai termini procedurali. Su tale punto vale la pena fare una opportuna precisazione. Relativamente alle produzioni documentali si precisa che secondo le linee guida in materia di risoluzione delle controversie, di cui alla delibera Agcom 276/13/CONSal punto III.3.1 "Deposito di documenti", è precisato che: "Il deposito di documenti successivamente ai termini per lo scambio di memorie può essere ammesso solo nel caso in cui l'esigenza di tale produzione a fini istruttori sia emersa in sede di udienza di discussione, sulla scorta di allegazioni nuove fatte dalla controparte, ovvero qualora si tratti di documenti necessari al fine dell'accertamento dei fatti (ad es. copia del contratto o dei documenti contabili o di traffico). Nel caso di specie si deve evidenziare che la documentazione prodotta tardivamente dall'istante, poiché reca le ricevute di consegna e accettazione della pec della disdetta trasmessa all'operatore convenuto in data 04/08/2017, costituisce documento utile e necessario ad accertare effettivamente come si sono svolti i fatti. Pertanto l'eccezione sollevata in sede di udienza dal gestore convenuto, sebbene meritevole di accoglimento sotto il profilo procedurale, risulta superata dalla prevalente necessità di completamento dell'istruttoria del procedimento, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, stante l'antitetica posizione delle parti e la mancanza di riscontro probatorio a quanto dalle stesse affermato. In siffatte ipotesi, la definizione della controversia non può che assumersi sulla base di evidenze probatorie documentali che devono necessariamente essere acquisite al procedimento per mezzo di richieste di integrazione istruttorie ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento. In tal caso l'istante, con la produzione

della suddetta documentazione, ha anticipato quella che sarebbe stata la richiesta del responsabile del procedimento ai fini dell'acquisizione di siffatta documentazione, soprattutto a seguito delle dichiarazioni rese dallo stesso in udienza di essere in possesso della prova della trasmissione della disdetta. Pertanto a fronte della acclarata trasmissione della richiesta di disdetta riferita all'utenza 086124 XXXX tramite posta certificata in data 04/08/2017, Telecom avrebbe dovuto provvedere alla cessazione del contratto ed alla disattivazione dell'utenza medesima entro i successivi 30 giorni dalla ricezione della richiesta. Appurato, dunque, che dalla documentazione in atti non risulta che Telecom abbia dato seguito tempestivamente alla richiesta di recesso, ne consegue che l'istante ha diritto a vedersi annullate tutte le fatture relative all'utenza 086124 XXXX emesse successivamente alla data del 04/09/2017. Riguardo la richiesta di indennizzo così come avanzata dall'istante si esprimono le seguenti considerazioni. La ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo. Come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom in linea con la consolidata giurisprudenza Agcom (delibera Agcom 83/14/CIR), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. Ne consegue quindi che la richiesta di indennizzo di euro 1.000,00 non può in nessun modo essere accolta. La richiesta di cui al punto iii) inerente il passaggio del pagamento del router wi-fi dalla linea 086124 XXXX alla linea 0861246XXX non può anch'essa essere accolta, atteso che non è possibile incidere sulle clausole dei contratti che le parti hanno espressamente approvato con la sottoscrizione dei documenti contrattuali. L'istante infatti era ben consapevole di aver sottoscritto due contratti per due linee telefoniche nei quali era prevista la fornitura a pagamento per entrambi di apparati router wi-fi. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX ABRUZZO XXX XXXX nei confronti della società Telecom Italia, per le motivazioni espresse in premessa; 2. La società Telecom è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'istante, procedendo alla cessazione del contratto riferito all'utenza 086124 XXXX ed all'annullamento di tutte le fatture emesse per tale utenza successivamente alla data del 04/09/2017, per le ragioni sopra evidenziate; 3. La società Telecom è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto

adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

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

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

L'Aquila 28 luglio 2020

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

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