

Posizione dell'utente:

L'utente contesta la fatturazione da parte di TIM dei costi di recesso per € 99,00 applicati a seguito di passaggio ad altro Operatore in quanto spese non giustificate, mai correttamente comunicate in sede contrattuale e, comunque, illegittime e non dovute tranne per l'importo di € 34,90 (Iva inclusa), giusto quanto stabilito ex art. 3 delle condizioni generali di contratto.

Alla luce della detta contestazione, l'utente ha richiesto:

- i) storno di tutte le fatture insolite e/o dell'intera posizione debitoria presente a carico dell'istante;
- ii) in subordine, dichiarare dovuto, previo storno del restante residuo, il solo importo di € 34,90 iva inclusa;
- iii) indennizzo per il mancato rispetto della trasparenza contrattuale incombente a carico dell'Operatore;
- iv) rimborso delle spese di procedura.

Posizione dell'Operatore:

TIM ribadisce di aver correttamente operato nell'applicazione dei costi di recesso, in aderenza dell'art. 4 comma 2 del contratto per l'attivazione del servizio Fibra, perfezionatosi *inter partes* e successivamente trasmesso all'istante con mail del 30 giugno 2014. Inoltre e sempre in merito alla legittimità dei costi pretesi da TIM, l'Operatore precisa di aver tempestivamente comunicato la correttezza degli importi pretesi con lettera del 6.8.2016 e che l'addebito di tale costi è pienamente conforme anche a quanto disposto dalla normativa vigente che legittima in caso di recesso l'addebito di tutti quei costi "giustificati" da spese sostenute degli operatori in caso di passaggio ad OLO, come avvenuto nel caso di specie.

In sede di repliche, l'utente contesta la produzione documentale richiamata in difesa dalla controparte ed insiste in quanto TIM non avrebbe dimostrato di aver correttamente portato a conoscenza l'utente delle condizioni contrattuali, né di aver giustificato i costi per il recesso.

Motivazione

i) Sui costi di recesso. La domanda di storno parziale dei costi di recesso avanzata dall'utente è fondata, nei limiti di seguito specificati. Secondo costante orientamento della scrivente Autorità, infatti, a fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di "costi per recesso anticipato", l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (Agcom Delibera n. 87/10/CIR). Nel caso di specie, peraltro, si deve evidenziare che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest'ultimo. Pertanto eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di "gestione della pratica". Ed infatti, in base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato (Agcom Delibera n. 70/10/CIR).

In ultimo, in merito alla prova fornita dall'Operatore, giova evidenziare che le richieste di pagamento di costi di disattivazione sono comunque da ritenersi illegittime qualora l'operatore non fornisca un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura "somma dovuta per recesso anticipato" nelle fatture contestate, per procedere alla disattivazione (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11)

Ne deriva che, per quanto emerso dalla fase istruttoria del presente procedimento, in mancanza di tale prova ed in assenza di una cessazione tecnica della linea bensì di una mera migrazione, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato dall'Operatore.

Restano salvi, come sopra accennato, i costi di "gestione della pratica" afferenti la migrazione della linea ad altro OLO e qui quantificati in € 34,90, Iva inclusa, i quali restano integralmente in capo all'utente.

ii) La domanda di indennizzo per il mancato rispetto degli obblighi informativi, di converso, non può essere accolta. Ancorché, come visto al punto che precede, nel caso di specie i detti costi di cessazione non fossero interamente dovuti, la *"welcome letter"* di TIM datata 30.06.2016 contemplava espressamente, in uno ai costi dell'abbonamento, le spese di cessazione dell'utenza. E non solo, come dimostrato dall'Operatore nel corso dell'istruttoria, i detti costi sono comunque previsti dall'articolo 3 delle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico di base, nonché dagli articoli 23 e 31 delle Condizioni Generali di Contratto afferente l'offerta *"Tuttofibra"*.

Inoltre, sempre con riferimento agli obblighi di trasparenza nella comunicazione tra Operatore ed utente, TIM ha dimostrato – come peraltro confermato in atti dallo stesso istante – di aver inviato lettera datata 6.08.2016 contenente la corretta informativa inerente i costi per la disattivazione della linea.

Ad ogni buon conto, giova rilevare che, anche laddove fosse emersa dall'istruttoria il mancato rispetto degli obblighi inerenti la trasparenza contrattuale e la corretta informazione all'utente relativi ai costi di chiusura del contratto, a mente di quanto disciplinato dalle delibere vigenti in materia, la conseguenza di una siffatta violazione sarebbe comunque stata quella di vedersi riconosciuto lo storno degli importi contestati e/o il rimborso di quanto indebitamente versato dal Cliente e non anche, come richiesto dall'istante, la corresponsione di indennizzi specifici. Premesso quanto sopra, la richiesta di indennizzo deve essere rigettata.

iii) Sulle spese di procedura. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*. Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti e

l'esiguo valore della controversia, si ritiene congruo riconoscere l'importo di Euro 50,00, quale rimborso delle spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto quanto sopra premesso,

IL DIRIGENTE

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza nei confronti della TIM e per l'effetto dispone che l'Operatore è tenuto a stornare la fattura di chiusura conto ad eccezione dell'importo di € 34,90 iva inclusa, nei termini e nella misura indicati in motivazione, oltre alla chiusura definitiva della posizione amministrativa, nonché al ritiro della pratica di recupero crediti, in esenzione spese per l'istante, per le somme oggetto di storno del presente provvedimento.

2. La TIM è tenuta altresì al pagamento delle spese di procedura quantificate in € 50,00 (cinquanta/00).

F.TO

