

DELIBERA N. 14 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/342946/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 05/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 22/10/2020 acquisita con protocollo n. 0437098 del 22/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del contratto identificato con il numero cliente XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: La XXX, in data 28/02/2018, comunicava a Tim S.p.A., a mezzo raccomandata a/r. (in allegato ai documenti), la volontà di recedere dal contratto in essere ai sensi dell'art.70 comma 4 del D.lgs 1 agosto 2003, n. 259 (codice delle comunicazioni elettroniche) secondo cui "Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione" e per l'effetto, di provvedere, alla disattivazione del servizio concernente le linee in oggetto entro 30 giorni. La suddetta richiesta non ha avuto riscontri da parte di Tim S.p.A. che, nonostante le comunicazioni effettuate telefonicamente e a mezzo PEC, incluso l'invio di una lettera di contestazione fatture a mezzo avvocato, ha continuato ad emettere impropriamente fatture sino al mese di Aprile 2020.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: 1. Emissione nota di credito a copertura degli importi erroneamente fatturati, per un importo totale di circa euro 5.799,00; 2. Liquidazione congruo indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3. Rimborso spese per la presente procedura

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «La società istante si duole della mancata cessazione delle proprie utenze e il conseguente prosieguo di fatturazione. Chiede lo storno integrale dell'insoluto nonché il riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Le domande avversarie sono infondate sia in fatto che in diritto e, conseguentemente, dovranno essere rigettate. Ritiene la scrivente difesa d'uopo ricostruire puntualmente i fatti oggetto di controversia. Nel 2018 controparte ha comunicato a TIM la volontà di avvalersi della facoltà concessa ex art. 70 C CE. Orbene, come segnalato da TIM mediante missiva del 5.07.2018 (doc.n. 1 N. Prot. C20611241 le utenze, per essere migrate, dovevano essere necessariamente attive e, dunque, non potevano essere cessate dall'operatore. Infatti, la linea n. XXX è cessata per migrazione ad altro operatore in data 2.08.2018. La prova che la linea, sino a tale periodo, fosse attestata su rete TIM, è data dalla presenza di traffico sulle fatture relative ai periodi sino all'agosto 2018 (doc.n.2 e doc.n.3). La data di avvenuta migrazione è altresì indicata sulla fattura n. XXX Orbene, nonostante la correttezza della fatturazione, controparte non ha saldato i conti relativi all'utenza in parola, accumulando, ad oggi, un insoluto pari ad € 710,99, come si evince dal prospetto che segue, che dovrà essere inconfutabilmente saldato. Per quanto attiene invece la linea n. XXX, legata al

servizio INTERNET PROFESSIONAL LIBERTY 2M NEW, questa non è mai migrata ad altro operatore e, dunque, ha correttamente continuato a fatturare, per un totale di conti insoluti per € 5.718,40. Ma ancora. Le asserite PEC contenenti richiesta di cessazione delle utenze mobili sono prive di ricevuta di avvenuta consegna e, dunque, da considerarsi *tamquam non esset*. Per il contratto mobile, controparte ha un insoluto pari ad € 1.895,95, che dovrà essere integralmente saldato. Non potranno infine essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. Parte istante non ha replicato nei termini regolamentari.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

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

La richiesta dell'istante di cui al punto 1), concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale inviata dall'istante a mezzo raccomandata A.R. del 28/02/2018, ricevuta dalla società TIM S.p.A. in data 06/03/2018, come si evince dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento, allegato in copia agli atti deve ritenersi accoglibile visto che il cliente aveva chiesto la cessazione di entrambe le utenze telefoniche di rete fissa n. XXX e n. XXX riferibili al contratto. Tra l'altro, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate. Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni", va precisato che la suddetta prova del traffico effettuato deve essere fornita facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti fatturati a decorrere dal mese di marzo 2018, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. Detta società si è limitata ad asserire quanto riportato nella comunicazione del 05/07/2018 “Gentile Cliente, in riferimento alla sua richiesta di disdetta delle linee in oggetto la informiamo che per poterle migrare, come da sua indicazione, occorre che esse siano attive. La migrazione si convaliderà con il gestore che avrete scelto che provvederà a darci comunicazioni a riguardo”; mera dichiarazione, non solo non provata, ma non confacente alla volontà della parte istante di recedere dal rapporto contrattuale e, in particolare, dalla copia della richiesta di cessazione contrattuale del 28/02/2018, in cui l’utente menziona espressamente “con disattivazione di qualsiasi linea o servizio ancora attivo senza addebito di costi”.

A ciò va aggiunto che la società TIM S.p.A. in memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile “Estratto conto - Lista fatture” che riporta il numero di ogni singola fattura e la relativa data di emissione con riferimento alle due distinte numerazioni associate, la n. XXX e la n. XXX, senza però dettagliare le singole voci di addebito in riferimento all’offerta commerciale. Sul punto, va aggiunto che la carenza informativa dell’operatore in ordine alle condizioni economiche applicate in sede di contabilizzazione e di successiva fatturazione è emersa non solum nel corso della presente istruttoria, sed etiam in fase di gestione del reclamo.

Pertanto, vista la richiesta di cessazione di tutte le numerazioni del 28/02/2018 a cui TIM non ha dato seguito, attesa l’insussistenza di alcuna documentazione contabile del volume di traffico attestante la correttezza delle successive fatturazioni per le utenze telefoniche, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società. Peraltro, per quanto concerne la componente mobile, l’istante ha formalizzato istanza di recesso contrattuale a mezzo PEC del 31/10/2018.

Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di storno di importi insoluti fatturati a far data dal mese di marzo 2018, anche in assenza dell’informativa prevista dall’articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Inoltre, la richiesta dell’istante di cui al punto 2) deve ritenersi accoglibile, segnatamente all’indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a far data dal reclamo inviato dall’istante a mezzo PEC del 17/02/2020, come risulta in atti, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale “l’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Al riguardo, la società TIM S.p.A. non ha fornito riscontro alle informazioni richieste. Di conseguenza, in considerazione dei 188 giorni intercorrenti dal 20/03/2020 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 24/09/2020, data di conciliazione innanzi al CORECOM Piemonte, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto 3), di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

La società Tim, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX S.a.s. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta a:

- provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche business relative al contratto indentificato con il codice XXX, mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal mese di marzo 2018, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti;

- corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

Respinge la domanda sub 3).

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.

Torino, 5 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli