



DELIBERA N 42/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM Italia XXX(GU14/159/2018).

Il 7 dicembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

#### IL CORECOM MARCHE

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 4814 del 25 maggio 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7074 del 31 luglio 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 24 settembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 24 settembre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

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

La società istante lamenta la ricezione continua di fatturazioni pur avendo richiesto la disattivazione delle linee sia a mezzo fax, pec che raccomandata A/R.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) nell'anno 2015 la XXX richiedeva alla Telecom Italia XXX, fornitura di servizi e prodotti di telecomunicazioni per la propria azienda, comprendendo l'utilizzo della fibra ottica e dei prodotti di seguito indicati:
  - linea numero 0736-1351XXXX – Liberty 2 Mb;
  - linea numero 0934-1301XXXX Server Farm Telecom Italia;
  - linea numero 0736-1351XXXX Accesso Gigabusiness 8m;
  - linea numero 0736-1351XXXX Porta 10 Mb Silver.
- b) successivamente la XXX, intenzionata a cessare il rapporto di fornitura dei servizi/prodotti sopra descritti, comunicava disdetta il 2 novembre 2016 e il 3 novembre 2016 a mezzo fax, nonché, il 9 novembre 2016, a mezzo raccomandata A/R (come da ricevute di consegna allegate in atti);
- c) nello stesso periodo veniva richiesta la portabilità dei propri numeri telefonici presso altro operatore, di conseguenza la XXX, successivamente non ha più usufruito dei servizi di TIM;
- d) nonostante le comunicazioni di recesso inviate all'operatore di tutti i prodotti/servizi sopra menzionati l'istante si accorgeva che veniva cessata la fatturazione relativa alla linea 0736-1351XXXX Liberty 2Mb, viceversa continuavano ad essere fatturati tutti gli altri servizi collegati alle altre numerazioni oggetto del presente procedimento;
- e) a fronte del perdurare della fatturazione XXX chiedeva chiarimenti al servizio clienti 191 e inviava reclami via pec il 4 gennaio 2017, il 22 febbraio 2017 ed il 1° giugno 2017, ribadendo altresì la conferma della disdette delle linee ancora in essere;
- f) il 22 febbraio 2017 inviava al gestore richiesta di ritiro degli apparati relativi alle linee cessate e ancora da cessare, ritiro che avveniva in due date successive e quasi ad un anno dalla richiesta: 30 gennaio 2018 e 8 febbraio 2018;
- g) nel mentre pervenivano da parte di TIM solleciti di pagamento delle fatture illegittimamente emesse, con intimazioni al pagamento delle stesse paventando la sospensione del servizio telefonico, ovvero, il ricorso alle vie giudiziali per il recupero del credito con l'ulteriore addebito delle spese legali;
- h) a dimostrazione della corretta richiesta di cessazione si fa presente che il servizio per la linea 0736 - 1351XXXX Liberty 2Mb è stato cessato immediatamente a differenza delle altre numerazioni e prodotti collegati (Server Farm Telecom Italia, Accesso Gigabusiness 8m e Porta 10 Mb Silver);
- i) a fronte dei solleciti pervenuti la società istante, al solo fine di evitare il pericolo di disservizi alle proprie linee telefoniche ed aggravii di spesa alla propria attività, provvedeva cautelativamente, al pagamento di alcune fatture nell'ottica di ricevere chiarimenti da parte del gestore TIM;

j) la società istante per i servizi Server Farm Telecom Italia, Accecco Gigabusiness 8m e Porta 10 Mb Silver ha continuato a ricevere fatture non dovute fino ad Aprile 2018, come allegate in atti.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) storno delle fatture emesse e non pagate per complessivi euro 9.220,95 (novemiladuecentoventi/95) e rimborso delle somme delle fatture addebitate e pagate pari a complessivi euro 9.195,58 (novemilacentonovantacinque/58), così come specificato, fattura per fattura, nella memoria di replica depositata per l'udienza di discussione del 24 settembre 2018;
- 2) indennizzi per la mancata e tempestiva lavorazione delle disdette a decorrere dalla richiesta di cessazione dei servizi del 3 novembre 2016.

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

TIM Italia XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, TIM ha dedotto quanto segue:

1. il 4 Luglio 2016 l'istante inviava richiesta di cessazione della linea 0736-1351XXXX, richiesta che non veniva lavorata poiché priva della copia del documento del legale rappresentante (come da comunicazione inoltrata in data 10 Agosto 2016);
2. il 2 Novembre 2016 la ditta istante inviava richiesta scritta di cessazione della linea 0736-1351XXXX ed allegava fatture di altre linee 0736-1351XXXX, 0934-1301XXXX ma per un'anomalia di sistema tale richiesta non veniva eseguita;
3. il 26 maggio 2017 per la numerazione 0736-1351XXXX, il cliente chiedeva la cessazione della linea Liberty 2M ma, da verifiche effettuate, la linea risultava collegata al numero pilota 0736-33XXXX (linea voip) ed al numero 0736-351XXXX (Azienda tutto compreso), quindi, per procedere alla cessazione della numerazione 0736-1351XXXX TIM avrebbe dovuto cessare obbligatoriamente anche il numero 0736 - 1351XXXX, mentre il numero pilota 0736-33XXXX poteva essere ripristinato passando da linea voip a semplice RTG;
4. quindi, la cessazione così come richiesta da parte istante, avrebbe comportato la perdita totale delle numerazioni, che la controparte era intenzionata a mantenere per portare dette numerazioni verso altro operatore telefonico;
5. la società istante, alla data della memoria depositata in atti (11 settembre 2018) presentava un insoluto pari ad euro 6.982,29 (seimilanovecentottantadue/29).

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La parte istante contesta la mancata lavorazione delle disdette inviate il 2 ed il 3 di Novembre 2016 all'operatore TIM che, pur avendole ricevute, ha continuato a fatturare ed a inviare solleciti di pagamento.

Dalla documentazione prodotta in atti nonché dal formulario GU14 si rileva che la suddetta contestazione ha ad oggetto solo la linea numero 0934-1301XXXX Server Farm Telecom Italia, la linea numero 0736 - 1351XXXX Accesso Gigabusiness 8m e la linea numero 0736 1351XXXX Porta 10 Mb Silver.

Nessuna contestazione, invece, è stata mossa dall'utente per quanto riguarda la linea numero 0736 - 1351XXXX - Liberty 2 Mb, poiché, come più volte affermato dall'istante, TIM ha provveduto a lavorare tempestivamente la relativa disattivazione cessando nei tempi sia la linea che la relativa fatturazione.

Pertanto, tutte le argomentazioni dedotte da TIM in sede di memoria difensiva circa la linea “Liberty 2 Mb” sono inconferenti in quanto non attengono all’oggetto del giudizio non avendo l’utente mosso alcuna contestazione al riguardo. Anzi il fatto stesso che l’operatore abbia dato tempestivo seguito alla richiesta di disattivazione della numerazione in questione (0736 -1351XXXX) dimostra il corretto invio della disdetta e dei relativi allegati. Si precisa comunque che l’utente non ha richiesto alcun storno o rimborso di fatture inerenti la numerazione 0736-1351XXXX.

Circa, invece, le restanti numerazioni oggetto della materia del contendere si evidenzia che la società istante ha inoltrato il 3 novembre 2016 fax per la cessazione delle linee indicando i servizi e allegando le fatture relative alle corrispondenti numerazioni oltre al documento d’identità del legale rappresentante. Pertanto, si ritiene che l’utente abbia correttamente esercitato il suo diritto di recesso dal contratto e il suo diritto alla disattivazione delle linee numero 0934-1301XXXX, numero 0736 -1351XXXX e numero 0736 -1351XXXX.

Come è noto ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 del 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. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto dell’operatore secondo cui “il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o eventualmente con altro mezzo di comunicazione. Il recesso sarà efficace entro 30 giorni dalla data di ricezione della lettera raccomandata o della comunicazione ricevuta”.

Inoltre, in osservanza dell’art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto e di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate e non possono imporre un obbligo di preavviso superiori a trenta giorni”. Ne consegue che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall’operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall’utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (v., tra tante, delibera Agcom n. 103/10/ CIR; delibere Agcom nn. 137/10/ CIR, 140/10/ CIR, 24/11/ CIR, 75/11/ CIR). Tale principio è stato recepito anche dalla giurisprudenza dei Corecom che in più occasioni ha sancito il principio secondo cui l’operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso e ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata (vedi, per tutte, determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012).

Pertanto, nel caso in esame, poiché la comunicazione di recesso e disattivazione è stata inviata a mezzo fax il 3 novembre 2016, il recesso doveva ritenersi efficace a decorrere dal trentesimo giorno successivo e cioè dal 3 dicembre 2016. Da documenti allegati in atti infatti, emerge che la società istante, con comunicazioni a mezzo fax del 3 Novembre 2016 nonché a mezzo raccomandata A/R in data 9 Novembre 2016 (ricevuta da TIM SpA in data 24 Novembre 2016), nonché a mezzo pec in data 4 Gennaio 2017 è receduta dal contratto in essere inerente alle utenze numeri 0736-1351XXXX, 0934-1301XXXX, 0736-1351XXXX e 0736-1351XXXX con precisazione della propria volontà di disattivare immediatamente le linee attive presso la propria azienda, con riferimento a “tutti i servizi annessi” associati alle utenze in questione. Nonostante la chiara manifestazione di volontà della società istante, volta ad interrompere il rapporto contrattuale in atto nella sua interezza, TIM ha provveduto solo parzialmente, in ritardo ed in seguito alle numerose contestazioni formulate dalla società istante alla cessazione delle restanti utenze e dei servizi ad esse collegate, continuando ad emettere fatturazioni non dovute perché in epoca successiva alla disdetta, non dando riscontro a tali comunicazioni.

E’ chiaro, pertanto, che l’operatore convenuto ha recepito solo tardivamente e parzialmente la disdetta formulata dalla società istante con riguardo alle proprie utenze, senza fornire alcuna valida giustificazione in merito alla mancata cessazione.

A nulla rileva l'argomentazione di parte resistente circa il fatto che la lavorazione della disdetta non è stata portata a termine per un'anomalia di sistema in quanto non provata né documentata. A ciò si aggiunga il fatto che l'utente immediatamente la comunicazione del recesso del 3 novembre 2016 provvedeva alla portabilità delle numerazioni oggetto della definizione verso altro operatore come da comunicazione depositata agli atti. La CIAM Srl provvedeva inoltre ad inviare apposita comunicazione pec del 22 febbraio 2017 e del 1 giugno 2017 per il ritiro immediato di tutti gli apparati relativi alle linee 0934-1301XXXX Server Farm e 0736 - 1351XXXX Porta 10 Mb Silver. Gli incaricati TIM disponevano il ritiro degli stessi in data 30 gennaio 2018 e in data 8 febbraio 2018, coma da ricevuta rilasciata dal gestore e depositata agli atti.

Deve conseguentemente dichiararsi la responsabilità dell'operatore TIM SpA, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, per l'indebita emissione di fatture in epoca successiva al recesso contrattuale con conseguente diritto della società istante allo storno (ovvero al rimborso, laddove pagati) di tutti gli importi indebitamente richiesti dall'operatore convenuto nel periodo successivo al mese di Novembre 2016.

In particolare per la linea 0736-1351XXXX Accesso Gigabusiness 8m, vanno rimborsate le seguenti fatture pagate dalla società istante: fattura numero 8M0057XXXX emessa il 6 dicembre 2016 per l'importo di euro 758,28 (settecentocinquantesette/28), fattura numero 8M0004XXXX emessa il 6 febbraio 2017 per l'importo di euro 578,28 (cinquecentosettantesette/28), fattura numero 8M0014XXXX emessa il 6 aprile 2017 per l'importo di euro 578,28 (cinquecentosettantesette/28) e fattura numero 8M0043XXXX emessa il 5 ottobre 2017 per l'importo di euro 30,62 (trenta/62) per un importo complessivo di euro 1.765,46 (millesettecentosessantacinque/46) oltre gli interessi legali, in quanto fatture emesse e contenenti contributi e abbonamenti per il periodo successivo all'efficacia del recesso.

Per la linea numero 0736-1351XXXX Porta 10 Mb Silver vanno rimborsate le seguenti fatture pagate dalla società istante: fattura numero 8M0057XXXX emessa il 6 dicembre 2016 per l'importo di euro 2.236,35 (duemiladuecentotrentasei/35), fattura numero 8M0004XXXX emessa il 6 febbraio 2017 per l'importo di euro 1.124,84 (millecentoventiquattro/84), fattura numero 8M0014XXXX del 6 aprile 2017 per l'importo di euro 1.124,84 (millecentoventiquattro/84) per un importo complessivo di euro 4.486,03 (quattromilaquattrocentottantasei/03) oltre gli interessi legali, in quanto fatture emesse e contenenti contributi e abbonamenti riferiti al periodo successivo all'efficacia del recesso nonché contributi per noleggio apparati restituiti.

Per la linea numero 0934-1301XXXX Server Farm Telecom Italia vanno rimborsate le seguenti fatture pagate dalla società istante: fattura numero 8Z0095XXX emessa il 6 dicembre 2016 per l'importo di euro 361,12 (trecentosessantuno/12), fattura numero 8Z007XXXX emessa il 6 febbraio 2017 per l'importo di euro 361,12 (trecentosessantuno/12), fattura numero 8Z0024XXXX emessa il 6 aprile 2017 per l'importo di euro 361,12 (trecentosessantuno/12) per un importo complessivo di euro 1.083,36 (milleottantatré/36) oltre gli interessi legali, in quanto fatture emesse e contenenti contributi e abbonamenti riferiti al periodo successivo all'efficacia del recesso nonché contributi per noleggio apparati restituiti.

Non vanno rimborsate le fatture numero 8M0047XXXX 8M0047XXXX e la fattura numero 8Z0078XXXX emesse il 6 ottobre 2016 in quanto contenente contributi e abbonamenti riferiti al periodo antecedente l'efficacia del recesso. Ne consegue che l'importo complessivo da rimborsare alla società istante è pari ad euro 7.334,85 (settemilatrecentotrentaquattro/85) oltre agli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione. Solo per la linea numero 0736-1351XXXX Porta 10 Mb Silver, risultano invece da stornare, le fatture emesse e non pagate dalla società istante a decorrere dalla fattura numero 8M0023XXXX emessa il 6 Giugno 2017 fino a fine ciclo di fatturazione.

Non si ritiene, invece, di accogliere la richiesta di indennizzo per inadempimento e/o disservizi successivi alla richiesta di cessazione dei servizi del 3 novembre 2016 in quanto "la fatturazione successiva alla disdetta contrattuale", su cui verte il caso in esame, non rientra tra le voci indennizzabili ai sensi del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS. Da orientamento Agcom (si

vedano le delibere nn. 43/14/CIR e 104/14/CIR) si tratta di una fattispecie non equiparabile neanche a quella di “attivazione di servizi non richiesti”. Quest’ultima si riferisce, infatti, specificamente, all’ipotesi in cui l’operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente ed è sostenuta dalla ratio di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all’utilizzo dei servizi a pagamento.

La richiesta non è dunque accoglibile: “a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti” (delibera Agcom n.84/14/CIR).

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell’art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall’utente nell’istanza di definizione della presente controversia vada respinta;

UDITA la relazione del Presidente Cinzia Grucci;

Con votazione all’unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

1. a definizione della controversia tra la Società XXX e TIM Italia XXX, di accogliere parzialmente l’istanza prot. numero 4814 del 25 maggio 2018, e per l’effetto l’operatore è tenuto a:
  - rimborsare l’importo complessivo di euro 7.334,85 (settemilatrecentotrentaquattro/85) oltre agli interessi legali decorrenti dall’istanza di definizione, derivante dalla restituzione delle somme pagate dalla società istante e non dovute per le tre linee oggetto di definizione ed individuate in motivazione;
  - stornare per la sola linea numero 0736-1351XXXX Porta 10 Mb Silver, le fatture emesse e non pagate a decorrere dalla fattura numero 8M0023XXXX del 6 Giugno 2017 fino a fine ciclo di fatturazione.
2. L’operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l’avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L’utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell’Autorità.

Il Presidente relatore  
(Cinzia Grucci)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario  
(Maria Rosa Zampa)