



DELIBERA N. 3 /2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ TIM XXX (GU14/518978/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 24 gennaio 2024;

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 concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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 con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (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 protocollo numero 0132925 del 21 aprile 2022 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 del 2 maggio 2022, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 14 luglio 2022, successivamente rinviata al 28 luglio 2022 ed al 29 settembre 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 29 settembre 2022;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell’istante

L’istante lamenta l’addebito di costi non dovuti relativi ai canoni per il noleggio degli apparati dismessi “Selta”.

In particolare nell’istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) Nel mese di Agosto dell’anno 2019 la società istante ha cessato il noleggio delle apparecchiature “Selta” per scadenza contrattuale con conseguente cessazione di fatturazione per la linea 0721 - 1114XXXX;
- b) la stessa società ha attivato nello stesso mese con lo stesso operatore un nuovo progetto TLC18R1XXXX, con apparati “Cisco” Comunicazione Integrata HCSI, per la linea 0721 – 1114XXXX, il cui collaudo è avvenuto il 25 settembre 2019 ;
- c) nonostante la cessazione del noleggio delle apparecchiature “Selta” il gestore ha continuato ad inviare fatture per manutenzione / noleggio apparati cessati;
- d) il 1 aprile 2020 l’istante ha inoltrato reclamo per le fatture emesse sulla numerazione 0721 1114XXXX relative al quarto bimestre 2019 e primo e secondo bimestre 2020 in quanto contenenti i costi di noleggio del servizio “Selta” cessato per scadenza contrattuale, reclamo mai riscontrato;
- e) il 24 maggio 2022 l’istante ha richiesto copia delle fatture relative all’annualità del 2019 mai pervenute neanche a mezzo Sdi (sistema di Interscambio) e la verifica dei pagamenti effettuati fino a quel momento;
- f) il 26 maggio 2022 ha reclamato altre tre fatture riferite al periodo 3/2019 – 5/2019 e 6/2019. mai pervenute nel cassetto fiscale della società istante;
- g) il Servizio Clienti TIM, a seguito di controlli, ha riscontrato la fondatezza del suddetto reclamo, tramite l’emissione di nota di credito per l’importo di euro 761,43 (settecentosessantuno/43) relativamente alle indennità di mora ed interessi legali e moratori maturati per la fattura 4220519X0000XXXX - 5 /2019;
- h) il 6 giugno 2022 il Servizio Clienti TIM ha dato nuovo riscontro comunicando ulteriori emissioni di nota di credito relativamente alla decurtazione degli interessi legali e moratori maturati per la fattura XM000XXXX – 3/219, per la fattura XM0000XXXX – 5/2019 e per la fattura XM0000XXXX - 6/2019. Nella stessa nota, l’operatore dichiarava che le fatture contestate sono state annullate per problemi tecnici nei sistemi TIM e ne è stata richiesta la riemissione;

- i) nonostante quanto sopra descritto l'operatore TIM ha continuato a inoltrare ulteriori fatture fino a luglio 2021.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) mancata/ritardata risposta al reclamo pari ad euro 300,00 (trecento/00);
- 2) mancata lavorazione della disdetta e permanenza del servizio contro la volontà dell'utente art. 8 allegato A Delibera 73/11/CONS, con indennizzo pari a 5 euro al giorno per ogni giorno di attivazione non desiderata per un importo complessivo di euro 3.490,00 (tremilaquattrocentonovanta/00).

La posizione dell'operatore

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

Preliminarmente evidenzia come i recenti orientamenti in materia dei Corecom e di Agcom, escludono che la fattispecie in oggetto comporti la condanna del gestore al riconoscimento di alcun indennizzo. In particolare eccepisce che la mancata e/o la ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile. Come da delibera AGCOM n. 126/17/CIR "nella ritardata cessazione contrattuale e nella fornitura di un servizio non richiesto, 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";

Nel merito, inoltre, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) l'unica missiva prodotta per la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo è priva di prova di avvenuto invio e ricezione da parte di TIM e parrebbe essere stata inviata ad indirizzi e-mail non ufficiali di TIM, cioè agli indirizzi indicati dalle Condizioni Generali di Contratto per l'accesso al servizio telefonico di base TIM;
- b) che l'invio del predetto reclamo non è avvenuto con l'indirizzo di posta elettronica certificata intestata a TIM XXX, ovvero, telecomitalia@pec.telecomitalia.it ;
- c) che il contratto della linea numero 0721 – 1114XXXX su cui erano addebitati i costi del noleggio manutenzione "Selta Virtual SAMubycom" è stato cessato con decorrenza contabile al 30 giugno 2021;
- d) che TIM ha già emesso note di credito a regolarizzazione dei conti emessi a partire dal conto numero 1/2020;
- e) che da ulteriori verifiche per l'utenza oggetto del presente procedimento risultano importi scoperti costituiti da fatture attualmente in fermo CED (fermo amministrativo di controllo) e precisamente:
 - Fattura 3 2019 F CED Bloccata 2019/XM0000XXXX;
 - Fattura 5 2019 F CED Bloccata 2019/XM0000XXXX;
 - Fattura 6 2019 F CED Bloccata 2019/XM0000XXXX;
- f) che la Fattura 5 2021 numero 2021/8M0022XXXX, di euro 58,22 (cinquantotto/22) è in fase di storno mediante emissione di nota di credito;
- g) che in relazione ai conti sopra indicati risulta una morosità, attualmente in fermo amministrativo, pari ad euro 19.993,66 (diciannovemilanovecentonovantatré/66);
- h) alla luce di quanto esposto e dedotto è evidente la correttezza dell'operato TIM che dovrà andare esente da qualsivoglia addebito di responsabilità.

3. Motivazione della decisione

Il presente procedimento verte sulla eccepita ritardata cessazione della fatturazione legata ai prodotti Selta. L'istante chiede il riconoscimento degli indennizzi previsti per la tardiva lavorazione della richiesta di cessazione del contratto di noleggio.

Sul punto l'operatore TIM chiede il rigetto della domanda per inammissibilità della stessa poiché per giurisprudenza ormai consolidata dei Corecom e dell'Agcom tale fattispecie non risulta indennizzabile bensì può generare solo il diritto del ricorrente a richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi indebitamente fatturati.

Sulla eccepita inammissibilità della richiesta di cui al punto sub 2) preme evidenziare come i recenti orientamenti in materia dei Corecom e di Agcom, escludano che la circostanza in oggetto comporti la condanna del gestore al riconoscimento di alcun indennizzo. Invero sul punto basti citare, *ex multis*, la Delibera n. 59/12 del Corecom Lazio secondo la quale *“la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata e/o ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile”*, nonché le più recenti Delibere AGCOM n. 126/17/CIR e Delibera Corecom Piemonte n. 59/17.

Inoltre, tale fattispecie non risulta codificata dal Regolamento in materia di indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, e per consolidata prassi dell'Autorità delegante, si ritiene che il rimborso o lo storno degli addebiti basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente.

Pertanto nel caso di specie non può che essere applicato il principio appena richiamato e l'orientamento oramai consolidato dell'Autorità. Invero il sinallagma contrattuale presuppone l'interesse di tutte le parti all'adempimento dei rispettivi obblighi. Nel caso di specie, l'utente chiedendo la cessazione del contratto di noleggio Selta per scadenza contrattuale, ha manifestato il proprio disinteresse a fruire dei servizi prestati da TIM XXX (in questo caso degli appartati noleggiati). Ne deriva che, essendo venuti meno gli effetti giuridici del contratto (su richiesta dello stesso utente), non potrebbe neppure astrattamente, essere riconosciuto un indennizzo che poggia le sue basi proprio sull'esistenza di un vincolo contrattuale valido ed efficace.

In caso di accoglimento delle richieste dell'istante si cadrebbe nella paradossale situazione di censurare un inadempimento di un contratto non più efficace proprio per volontà del soggetto che oggi chiede il ristoro di un “disagio” asseritamente patito ma sicuramente non tipizzato da alcuna norma, né tanto meno, dal Regolamento indennizzi. Proprio per quanto appena esposto, i Corecom e Agcom prevedono per tale fattispecie unicamente la regolarizzazione contabile della posizione contrattuale, con lo storno e/o rimborso, sempre che ve ne siano i presupposti, di quanto eventualmente addebitato successivamente alla richiesta di recesso.

Salvo quanto sopra dedotto la presente Autorità ritiene di accogliere parzialmente la richiesta sub 2) riconoscendo il diritto dell'istante allo storno delle fatture indebitamente emesse successivamente alla cessazione contrattuale avvenuta nell'agosto 2019 come di seguito motivato.

Dall'istruttoria condotta sulla base della documentazione in atti è emerso che il primo aprile 2020 l'istante ha reclamato le fatture con TGU Selta riferite alla numerazione 0721 1114XXXX per il "Servizio Noleggio Prodotti Selta", per scadenza contrattuale avvenuta nell'agosto 2019. Con lo stesso reclamo comunicava che nello stesso mese di agosto 2019 aveva sottoscritto nuovo contratto TGU Cisco per la linea 0721-1114XXXX e, pertanto, chiedeva nuovamente la cessazione del noleggio Selta nonché la restituzione di somme addebitate per tale noleggio con note di credito per le fatture del 4° bimestre 2019 e del 1° e del 2° bimestre 2020. Tale reclamo è stato inviato in modalità telematica all'indirizzo indicato sul sito myBusiness come espressamente previsto dall'art.3 delle Condizioni Generali di Contratto TIM BUSINESS.

Tale reclamo non è mai stato riscontrato dal gestore a differenza dei successivi reclami inviati dall'istante per la contestazione di altre fatture emesse che contenevano sempre l'addebito del servizio Selta e per le quali TIM ha provveduto ad emettere note di credito (note di credito sulle fatture 3-2019, 5-2019,6-2019). Pertanto non si comprende il perché per alcuni successivi reclami l'indirizzo utilizzato a cui l'istante ha inviato i reclami è corretto e riscontrabile mentre per quello del 1° aprile 2020 l'indirizzo non è ufficiale e, quindi, non è giunto a destinazione.

Differentemente da quanto sostenuto dall'operatore, dunque, il citato reclamo del primo aprile 2020 è stato inoltrato correttamente ad uno degli indirizzi indicati dall'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto TIM BUSINESS che prevede espressamente che *"il cliente ha facoltà di recedere dandone comunicazione scritta da inviare a mezzo lettera raccomandata A/R o in alternativa in modalità telematica, anche tramite posta elettronica certificata, agli indirizzi indicati sul sito TIM BUSINESS e dal Servizio Clienti 191, o per le Grandi Aziende sul sito MyBusiness e dal numero verde 800.191.XXX"*. Considerato che l'istante, oltre a reclamare le fatture TGU Selta riferite alla numerazione 0721 1114XXXX per il "Servizio Noleggio Prodotti Selta", richiedeva nuovamente la lavorazione del recesso del noleggio Selta per naturale scadenza contrattuale giustamente il reclamo stato inviato ad uno degli indirizzi indicati all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto. In ragione di quanto esposto nonché delle plurime note di credito emesse dal gestore deve ritenersi che il gestore non abbia mai lavorato il reclamo in oggetto e abbia lavorato con ritardo la cessazione del contratto di noleggio Selta così come ammesso anche nella memoria difensiva depositata agli atti, in cui viene dedotto che il contratto è stato cessato con decorrenza contabile al 30 giugno 2021. Accertato che l'istante aveva comunicato la cessazione del noleggio per naturale cessazione contrattuale nell'agosto 2019, che la richiesta di cessazione è stata nuovamente reiterata il 1° aprile 2020, che nello mese di agosto 2019 ha sottoscritto e collaudato nuovo contratto TGU Cisco per la linea 0721-1114XXXX, che lo stesso gestore ha riscontrato i reclami inviati successivamente al 1° aprile 2020 emettendo note di credito sulle fatture contestate contenenti addebiti per noleggi prodotti Selta oltre agli interessi moratori, che lo stesso operatore in memoria deduce di aver emesso note di credito a regolarizzazione dei conti a partire dall'1-2020, devono considerarsi non dovuti anche gli addebiti per noleggio prodotti Selta a decorrere dalla scadenza naturale del contratto TGU Selta riferito alla numerazione 0721 1114XXXX.

Ne consegue che sulla base della ricostruzione amministrativa-contabile fornita dall'operatore in memoria e sulla base del reclamo dell'istante inviato il 1° aprile 2020, l'operatore è tenuto a ricalcolare la fattura 4° bimestre 2019 ed eventualmente a rimborsare la stessa in base a quanto già pagato dall'utente, ovvero, compensare l'importo ricalcolato con quanto dovuto per la fattura del 3° bimestre 2019. L'operatore è tenuto, altresì, a stornare la restante posizione debitoria della Società istante per la linea TGU Selta 0721 1114XXXX, con conseguente ripulitura amministrativa – contabile della posizione dell'istante e ritirare l'eventuale pratica di recupero del credito in esenzione costi. L'operatore deve, infine, corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 1° aprile 2020, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) per le motivazioni sopra riportate.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0132925 del 21 aprile 2022 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- ricalcolare la fattura del 4° bimestre 2019 e a rimborsare eventualmente la stessa in base a quanto già pagato dall'utente, ovvero, compensare l'importo ricalcolato con quanto dovuto per la fattura del 3° bimestre 2019;
- stornare la restante posizione debitoria della Società per la linea TGU Selta 0721 1114XXXX, a decorrere dalla scadenza naturale del contratto di noleggio Selta, con conseguente ripulitura amministrativa – contabile della posizione dell'utente nonché ritiro dell'eventuale pratica di recupero dei crediti in esenzione spese;
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. 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.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

Il Presidente

(Cinzia Grucci)