



DELIBERA N. 15 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/552517/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 26 giugno 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 prot. n. 0273989 del 23 settembre 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 14 dicembre 2022, 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 22 dicembre 2022, successivamente rinviata al 19 gennaio 2023 ed infine al 30 marzo 2023 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 30 marzo 2023;

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

La società istante, lamenta l'addebito di fatture non dovute a seguito della mancata lavorazione del recesso per migrazione verso altro operatore.

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

- a) dopo il passaggio ad altro operatore (da TIM a Vodafone), la società istante ha continuato a ricevere le fatture inerenti il Codice Contratto 88801194XXXX e dei Codici Clienti numero 09931702XXXX, numero 09931700XXXX e numero 09931700XXXX;
- b) la società istante ha continuamente contestato l'emissione delle fatture reclamando al Servizio Clienti 191 che ha rassicurato l'utente sull'emissione di note di credito a storno delle fatture emesse;
- c) nonostante i reclami telefonici effettuati, le fatture continuavano ad essere emesse e, pertanto, la società istante decideva di inviare il 9 giugno 2022, una disdetta tramite PEC

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

- 1) chiusura di tutti i contratti in essere con TIM per portabilità delle utenze al altro operatore (fisse e mobili);
- 2) storno dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
- 3) indennizzo per mancata lavorazione della disdetta per euro 500,00 (cinquecento/00);
- 4) indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300,00 (trecento/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.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) relativamente alle utenze mobili, controparte fruiva di tre linee su rete TIM (338-982XXXX , 347-625XXXX, 349-284XXXX) ed acquistava numero 2 (due) apparati Apple Iphone XS 256GB mediante PDA del 23 agosto 2019;
- b) TIM sin dalla sottoscrizione del contratto di vendita addebitava in fattura le rate degli apparati come si evince dal Conto di giugno 2022 depositato agli atti;

- c) la parte istante, nonostante la debenza delle somme, non ha più saldato le fatture emesse relativamente al contratto mobile e dalle rate degli Iphone maturando, ad oggi, una morosità pari ad euro 719,42 (settecentodiciannove/42);
- d) relativamente alle linee fisse, si evidenzia che la linea fissa migrata ad altro operatore, sia stata la numero 071-969XXXX portata ad OLO il 25 aprile 2022;
- e) TIM ha addebitato i canoni per tale utenza fissa fino al 21 aprile 2022 come si evince dal Conto di maggio 2022;
- f) le ulteriori linee fisse, non sono mai migrate ad altro operatore e la società istante ne ha chiesto espressa cessazione mediante PEC del 9 maggio 2022;
- g) data la complessità tecnica dell'impianto attivo presso la sede della società istante, TIM ha provveduto ad espletare tutti gli ordinativi di cessazione i primi giorni di luglio 2022 (come si evince dal Conto di agosto 2022);
- h) TIM ha altresì addebitato, le residue rate degli apparati e dell'impianto fisso;
- i) a prescindere dalla correttezza dell'operato di TIM, si contesta la richiesta di indennizzo per la ritardata cessazione delle utenze, poiché, per costante orientamento giurisprudenziale dei Corecom e di Agcom, tale inadempimento comporta solo lo storno degli importi fatturati dopo la data del recesso;
- j) si contesta, altresì, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, dato che controparte non ha mai inoltrato reclamo a TIM in merito ai fatti oggetto di doglianza ma solo una richiesta di cessazione peraltro lavorata correttamente.

3. Motivazione della decisione

La società istante si duole della prosecuzione di fatturazione da parte di TIM nonostante l'asserita migrazione delle proprie utenze ad altro operatore e l'invio della richiesta di cessazione. Chiede lo storno dell'insoluto e il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante dovranno essere parzialmente accolte per i motivi di seguito esposti.

In primo luogo occorre puntualizzare che l'unica linea fissa migrata ad altro operatore è la numero 071-969XXXX portata ad OLO il 25 aprile 2022. Tale circostanza affermata dal gestore in sede di memoria costitutiva non è stata rinnegata dalla società istante né in sede di note di replica né durante l'udienza di discussione. Deve, pertanto, ritenersi pacifica e provata. Il gestore ha addebitato i canoni per tale utenza sino al 30 aprile 2022, come si evince dalla fattura di Maggio 2022. Le altre linee fisse non sono mai passate ad altro operatore e la società istante ne ha chiesto la cessazione solo mediante PEC del 9 maggio 2022. A fronte della richiesta scritta del 9 maggio 2022 TIM avrebbe dovuto espletare tutti gli ordinativi di cessazione i primi giorni di giugno 2022 anziché a luglio come invece è realmente accaduto. Ne consegue che tutti i canoni addebitati per le linee fisse non migrate ad OLO sono stati regolarmente fatturati fino ai primi giorni di giugno. Andranno, invece, stornati tutti i canoni per le linee fisse maturati dall'10.06.2022 in poi salvo i contributi per la disattivazione e le rate di addebito prodotti TIM ComUnica SMART, con conseguente ricalcolo della posizione amministrativa-contabile della società istante.

Gli ulteriori importi insoluti pari ad euro 719,42 attengono invece alle utenze mobili 338-982XXXX, 347625XXXX e 349284XXXX nonché all'acquisto di numero 2 apparati Apple Iphone

XS 256 e sono relativi alla proposta di contratto sottoscritta il 23 agosto 2019, avente Codice Contratto 88801194XXXX. Dalla ricostruzione agli atti fatta dall'operatore risulta che la numerazione 338982XXXX è cessata per MNP DONOR il 31 marzo 2022, la numerazione 347625XXXX è cessata per MNP DONOR il 5 aprile 2022, mentre la numerazione 349284XXXX è cessata per MNP DONOR il 31 marzo 2022. Ne consegue che anche per queste numerazioni l'operatore dovrà procedere allo storno degli importi addebitati successivamente alla cessazione delle numerazioni medesime salvo quelli relativi alle vendite rateali dei 2 apparati Apple Iphon XS 256, con conseguente ricalcolo della posizione amministrativa-contabile della società istante.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 4, dell'All. A alla delibera numero 203/18/CONS, come modificata dalla delibera numero 390/21/CONS l'operatore dovrà, inoltre, adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, quindi, in accoglimento della richiesta sub 1) si ordina la cessazione dei rapporti contrattuali (qualora non fosse ad oggi avvenuta completamente) collegati al Codice Contratto 88801194XXXX e ai Codici Clienti numero 09931702XXXX, numero 09931700XXXX e numero 09931700XXXX e di tutti i link e numerazioni ad esso collegate, in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

La richiesta sub 4) di indennizzo per mancato riscontro alle numerose chiamate effettuate al servizio clienti per un importo di euro 300,00 (trecento/00) non può essere accolta in quanto ai sensi del combinato disposto dell'art. 12 e dell'art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (c.d. delibera indennizzi), presupposto per la sua liquidazione è l'esistenza agli atti del procedimento di un documento riconducibile al reclamo scritto oppure copia dello stesso o comunque l'indicazione dei suoi estremi con sufficiente chiarezza in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il suo riscontro. Nel caso di specie l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata ma anche di qualsiasi riferimento ad eventuali reclami aperti. L'istante sostiene semplicemente di aver effettuato numerose chiamate al Servizio Clienti senza però indicare la data e l'operatore di riferimento. La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo, secondo quanto stabilito dall'Autorità, che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. La PEC del 9 maggio 2022 inviata dall'istante non contiene un reclamo ma la semplice cessazione di tutte le utenze in essere e collegate all'impianto attivato, richiesta peraltro lavorata dal gestore con la cessazione di tutte le numerazioni i primi giorni di luglio 2022. Pertanto, si ritiene che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Anche la richiesta sub 3) di indennizzo per la mancata e/o ritardata disattivazione delle utenze a seguito di migrazione verso altro operatore non può essere accolta, perché come più volte ha avuto modo di pronunciarsi questo Corecom, anche per consolidata giurisprudenza Agcom (v. per tutte delibera numero 83/14/CIR e conformi n. 141/14/CIR, n. 96/14/CIR, determina Corecom Lazio n. 802/2014 e delibere n. 5/2022 e 15/2022 Corecom Marche), la ritardata o mancata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia l'indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti. Infatti con la disdetta contrattuale, l'utente manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, nel 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.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX, di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0273989 del 23 settembre 2022 e per l'effetto l'operatore è tenuto a

- per le numerazioni fisse, stornare tutti i canoni maturati dal 10.06.2022 in poi, salvo i contributi per la disattivazione e le rate di addebito prodotti TIM ComUnica SMART, con conseguente ricalcolo della posizione amministrativa-contabile della società istante;
- per le numerazioni mobili, stornare gli importi addebitati successivamente alla cessazione delle stesse, salvo quelli relativi alle vendite rateali dei 2 apparati Apple Iphon XS 256, con conseguente ricalcolo della posizione amministrativa-contabile della società istante;
- cessare tutti i rapporti contrattuali collegati al Codice Contratto 88801194XXXX e ai Codici Clienti numero 09931702XXXX, numero 09931700XXXX e numero 09931700XXXX e tutti i link e numerazioni ad essi collegati, in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

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)