

DELIBERA N. 164/2019

**XXX / TIM X
(GU14/109095/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/10/2019;

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*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera 353/19/CONS;

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 l’istanza di XXX del 09/04/2019 acquisita con protocollo n. 0157445 del 09/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2019;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 06.02.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Tim Italia X (di seguito Tim) la mancata lavorazione della disdetta con conseguente emissione di fatturazione indebita nonché la mancata risposta al reclamo, dichiarando in particolare quanto segue:

- di aver inviato all'operatore in data 04/04/2018 formale lettera di recesso del contratto e disattivazione delle linee 051xxx841 e 051xxx077 ad esso collegate e di essere migrato ad altro operatore;
- che nonostante la suddetta avvenuta disdetta di entrambe le suddette linee, Tim continuava ad emettere fatture per il numero di utenza 051xxx077;
- di aver inviato all'operatore numerose segnalazioni senza ottenere risposta esaustiva o comunque pertinente.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) storno integrale dell'insoluto con ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore;
- 2) conferma dell'avvenuta cessazione del contratto sul numero di utenza 051xxx077;
- 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 02/07/2018 per un totale di Euro 300,00;
- 4) spese di procedura per Euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con propria memoria difensiva ha premesso che la linea 051xxx841 risulta cessata il 20/04/2018 mentre la linea 051xxx077 risulta cessata con data contabile 30/06/2018.

Ha eccepito che, pur avendo ricevuto da parte dell'istante la richiesta di disattivazione di entrambe le suddette linee, ha provveduto a cessare solo la 051xxx841, in quanto l'utente, contattato in seguito telefonicamente, ha manifestato la volontà di mantenere attiva la 051xxx077. Ha dichiarato che quest'ultima è stata, poi, disattivata a seguito del reclamo dell'utente del 05/06/18.

Ha asserito di aver inviato risposta scritta datata 26/07/18 al reclamo dell'istante del 04/07/18.

Ha concluso che, laddove la revoca telefonica non sia ritenuta valida, si tratterebbe di ritardata cessazione per la sola linea 051xxx077 e andrebbero stornati dall'attuale morosità, pari ad euro 599,56, i soli canoni di maggio e giugno 2018 per un tot 65,17+iva, sottolineando che tutto il resto è dovuto e aggiungendo che nessun indennizzo potrà essere riconosciuto per il mancato riscontro ai reclami essendo stati tutti gestiti entro i termini.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento.

a) Le richieste di cui ai punti a) - storno integrale dell'insoluto con ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero del credito – e b) - conferma della cessazione del contratto sul numero di utenza 051xxx077 – devono essere trattate congiuntamente e trovano accoglimento parziale come di seguito precisato.

Si precisa che la richiesta di storno dell'insoluto risulta riferita, in particolare, alle fatture emesse sulla linea 051xxx077 dopo la disdetta contrattuale del 04.04.2018.

Si premette che, in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni", secondo l'orientamento costante Agcom "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" (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). In linea con Agcom, questo stesso Corecom ha previsto che "l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata" (ex multis, determina Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012).

Nel caso in esame, risulta che l'utente, con pec del 04.04.2018, del cui ricevimento Tim dà atto in memoria, ha comunicato a Tim la volontà di recedere dal contratto con codice cliente nr. 888011401998 relativo alle linee 051xxx841 e 051xxx077.

Ai sensi della sopra richiamata normativa, la disdetta è da ritenersi, dunque, legittimamente esercitata dall'utente su entrambe le suddette utenze.

Non è accoglibile, l'eccezione di Tim per cui l'utente successivamente alla disdetta ha manifestato telefonicamente la volontà di lasciare attiva la linea 051xxx077, circostanza negata dall'istante. Considerato, infatti, che la suddetta registrazione telefonica non risulta prodotta agli atti, si ritiene che l'operatore non abbia fornito prova di quanto eccepito.

Sono, pertanto, da ritenersi illegittime le fatture riferite all'utenza 051.xxx077 successive al 04.05.2018 e, conseguentemente, sono da stornarsi i relativi importi con ritiro, a cura e spese dell'operatore, delle eventuali pratiche di recupero del credito.

La richiesta di conferma dell'avvenuta cessazione del contratto sul numero di utenza 051xxx077 risulta già soddisfatta dal momento che l'operatore ha dichiarato in memoria che la suddetta utenza risulta cessata con data contabile 30/06/2018.

b) La richiesta di cui al punto c) di indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo del 02/07/2018 può essere accolta. L'istante deposita la mail del suddetto reclamo, che risulta inviata a Tim il 04/07/2018. Tim produce la lettera di risposta al reclamo in questione datata 27/07/2018 e destinata all'utente; non risulta in atti, però, alcun elemento atto a provare l'invio/ricevimento di quest'ultima.

Considerato l'arco temporale indennizzabile - svolgentesi dal 04/07/2018, data di presentazione del reclamo fino al 06/02/2019, data dell'udienza di conciliazione, al netto dei 45 giorni di tempo a disposizione del Gestore per fornire la risposta secondo la Carta dei servizi - si ritiene di riconoscere un indennizzo pari all'importo massimo di 300,00 euro in applicazione dell'art.12, commi 1 e 2, del regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS.

c) Si ritiene, infine, di riconoscere, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura e, considerato il parziale accoglimento dell'istanza, l'importo pari ad euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente nei confronti di Tim Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Tim Italia X è tenuta, nei confronti della parte istante, oltre al pagamento della somma di Euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura:

- I. a stornare gli importi sulle fatture successive al 04.05.2018 relative alla linea 051xxx077, con ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese;
- II. a corrispondere l'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 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.

Bologna, 24/10/2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi