

**DELIBERA N. 31/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/490891/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 21/07/2022;

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 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

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

VISTA l'istanza di XXX del 14/01/2022 acquisita con protocollo n. 001XX56 del 14/01/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione del 10/12/2021, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 14/01/2022, nei confronti della società TIM XXX (di seguito TIM), lamentando quanto segue.

Sottoscriveva con soggetto Business Partner di TIM una proposta commerciale che comprendeva, oltre al subentro nella linea telefonica n. 052XXXX672, successivamente disdettata per attivazione di altra linea, l'omaggio di una SIM che, così gli veniva riferito, poteva anche non essere usata e che non avrebbe comportato alcun costo.

Nonostante tale rassicurazione, riceveva le seguenti fatture:

- n. 7X0XXXX754 del 13/09/2019, pari ad euro 93,85, di cui euro 65,93 relativi a "linee mobili n. 334XXXXX471";

- n. 7X0XXXX326 del 15/11/2019, pari ad euro 127,95, con addebito di euro 97,89 relativo a "linee mobili n. 334XXXXX471".

La riferita scheda SIM, non richiesta e mai utilizzata, risulta essere tuttora sigillata.

A causa della scorrettezza commerciale da parte di TIM, in data 06/12/2019, via pec, comunicava recesso contrattuale relativo all'utenza fissa n. 052XXXX672 e all'utenza mobile n. 334XXXXX471, non richiesta e mai utilizzata.

Sottoscriveva quindi un nuovo contratto relativo alla linea fissa n. 052XXXX553, tuttavia, nonostante l'attivazione del nuovo numero, il vecchio non cessava generando indebita fatturazione.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) storno delle fatture relative alla linea mobile 334XXXXX471;
- b) storno dell'insoluto relativo alla linea fissa 052XXXX672 con relativa cessazione della numerazione;
- c) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- d) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale.

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

TIM, con memoria in data 03/03/2022, chiede il rigetto delle domande avversarie, poiché del tutto infondate in fatto e in diritto, per i motivi di seguito esposti.

Lato mobile (allega schermata, riportante quanto segue: contratto n.888XXXXXX814 - data attivazione 17/07/2019 – cessato il 10/02/2020 su richiesta cliente), evidenzia che il contratto risulta regolarmente attivato come da modulistica sottoscritta dal cliente in data 16/07/2019 per 1 linea nuova con profilo commerciale TIM LARGE ricaricabile e con opzioni Euro Messaging, office 635, servizi reperibilità, data space one start e tim safe web (allega profilo TIM LARGE).

Evidenzia altresì: che, da verifica delle fatture, i costi corrispondono all'offerta sottoscritta; che la prima richiesta di cessazione è la PEC del 06/12/2019, gestita con mail del 23/12/2019 come documentazione incompleta, in quanto non conteneva copia del documento di riconoscimento del titolare; che la linea è stata cessata in data 10/02/2020, come da PEC del 24/12/2019 (riscontro scritto del 15/02/2020); che ad oggi persiste un insoluto riferito ai conti 5/19-3/20 pari ad euro 521,26, integralmente da saldare.

Lato fisso (052XXXX672 ISDN MONO ATTIVO (utenza contestata); 052XXXX553 FIBRA ATTIVA dal 25/07/2019), evidenzia che in data 06/12/2019 il cliente inviava PEC con richiesta di cessazione linea 052XXXX672 a seguito attivazione

utenza 052XXXX553, ma la linea non è stata cessata per mancanza del documento di identità del legale rappresentante (allega schermata).

Evidenzia altresì: che, indipendentemente dalla mancanza del documento d'identità, la linea 052XXXX672 non poteva essere cessata in quanto avente un collegamento attivo 052XXXXXX133 con servizio SISAL, che deve essere cessato su richiesta del cliente al fornitore SISAL stesso (allega schermata); che nel mese di agosto, sulla stessa linea, il cliente accettava "Iniziativa fedeltà 120", ed al medesimo veniva inviata mail di conferma al proprio indirizzo mail; che, infine, relativamente alla numerazione 052XXXX672, è presente un insoluto di euro 2.169,90, integralmente da saldare.

### **3. La replica dell'istante**

L'istante, con memoria di replica del 14/03/2022, espone quanto segue.

Ribadisce che, avvedutosi dell'applicazione di condizioni contrattuali diverse rispetto a quanto promesso dall'operatore, in data 06/12/2019, via pec, inviava recesso, relativamente all'utenza fissa n. 052XXXX672 e all'utenza mobile n. 334XXXXX471, non richiesta e mai utilizzata.

Precisa che il contratto è stato sottoscritto in data 17/07/2019 e cessato in data 06/12/2019, a ridosso delle primissime fatture errate.

Evidenzia che, a pag. 7 del contratto (allegato), è riportata la voce "Promo linea mobile" (ma questo tipo di offerta in promozione non si evince dalla fattura e, comunque, TIM, a contratto, non ha indicato nessun costo, contratto non conforme che, di conseguenza, si contesta; TIM, inoltre, sostiene la sottoscrizione dell'abbonamento TIM Large senza alcuna evidenza contrattuale).

Segnala incongruenze rispetto alle tempistiche di cessazione (l'utente inviava cessazione il 06/12/2019, non elaborata per mancanza del documento d'identità; tale mancanza veniva segnalata il 23/12/2019; veniva reinoltrato il tutto il giorno seguente, tuttavia TIM cessava solo in data 10/02/2020, quindi circa due mesi dopo la richiesta e chiedendone i costi).

Per queste ragioni, immediatamente fatte presenti a TIM, ma non prese in considerazione, ribadisce la richiesta di storno della posizione debitoria relativa alla linea mobile n. 334XXXXX471, risultando evidente come la cessazione non avvenuta nelle tempistiche corrette e come i costi non siano ad esso imputabili.

Lato fisso, evidenzia come, per la cessazione, valga quanto riportato per la linea mobile, ma con un particolare in più, ovvero che richiedeva un nuovo numero fisso,

cessando contestualmente il precedente, oggetto di contestazione, ma che TIM sostenga che il servizio SISAL associato alla numerazione 052XXXX672 presenti un insoluto di oltre duemila euro, servizio che, invece, cessava il 09/04/2020, come si evince da documentazione allegata, nonostante la linea, con la PEC a TIM, fosse cessata il 06/12/2019.

Vi è quindi una discrepanza di circa quattro mesi, nonostante la quale TIM, ad oggi, non ha cessato nulla, il debito continuando a crescere nonostante tutte le conferme di cessazione, avvenute tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020.

Evidenzia poi come la questione relativa alla welcome letter inviata il 06/08/2020, quando era cliente TIM con nuova numerazione, esuli dall'oggetto della presente vertenza, welcome letter nella quale, tra l'altro, non sono indicati riferimenti ad alcuna numerazione e che, inoltre, essendo stata inviata ad una mail semplice, non è provato sia stata effettivamente ricevuta.

A conferma della chiara ed inequivocabile disdetta e cessazione contrattuale, precisa che anche Federconsumatori, con PEC del 21/01/2020, ribadiva quanto inoltrato a dicembre 2019, ovvero la cessazione della linea fissa n. 052XXXX672 (per subentro, sempre con TIM, di nuova linea) e della linea mobile n. 334XXXXX471, presentata, erroneamente, come gratuita.

#### **4. Motivazione della decisione**

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

La richiesta sub a) merita accoglimento per i motivi di seguito indicati.

Lato mobile (linea n. 334XXXXX471), l'istante lamenta l'applicazione, da parte di TIM, di condizioni diverse da quelle originariamente prospettate, cui seguiva impropria fatturazione.

Dichiara, in particolare, che in data 17/07/2019 sottoscriveva un contratto comprendente, oltre al subentro nella linea telefonica fissa n. 052XXXX672, successivamente disdettata per l'attivazione di un'altra linea fissa (052XXXX553), l'omaggio di una SIM che a dire dell'operatore poteva anche non essere usata, poiché non avrebbe comportato alcun costo.

Rileva che, solo a seguito dell'emissione delle seguenti fatture:

- n. 7X0XXX574 del 13/09/2019, pari ad euro 93,85, di cui euro 65,93 relativi a "linee mobili n. 334XXXXX471";

- n. 7X0XXXX326 del 15/11/2019, pari ad euro 127,95, di cui euro 97,89 relativi a “linee mobili n. 334XXXXX471”,

si avvedeva dell’applicazione di condizioni diverse da quelle prospettate inizialmente.

Per tale ragione, in data 06/12/2020, a mezzo PEC, inoltrava richiesta di cessazione del contratto (lato mobile e lato fisso), gestita da TIM in data 23/12/2019, la quale rilevava come la documentazione fosse incompleta, in quanto carente di copia del documento di riconoscimento del titolare.

La richiesta veniva integrata il giorno successivo, ovvero il 24/12/2019, come confermato anche da TIM in memoria, la quale, con successiva nota in data 15/02/2020 (presente a fascicolo), comunicava all’istante l’avvenuta cessazione della linea mobile a far data dal giorno 10/02/2020.

Dal canto suo, TIM, in memoria, si limita ad affermare:

- che il contratto mobile risulta regolarmente attivato come da modulistica sottoscritta dall’utente in data 16/07/2019, relativamente al profilo commerciale “Tim Large ricaricabile” e con opzioni EuroMessaging, office 635, servizi reperibilità, data space one start e tim safe web;

- che, da una verifica delle fatture, i costi corrispondono all’offerta sottoscritta, riportando in memoria schermata riassuntiva di profilo tariffario “TIM Large -Ricaricabile”, non recante peraltro alcuna data e neppure riportante il nome o il codice cliente dell’istante.

Ciò premesso, deve, in linea generale, rimandarsi al costante orientamento espresso dall’Autorità (delibera 20/08/CIR), per cui “gli utenti hanno diritto all’applicazione dell’offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l’utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall’applicazione delle condizioni pattuite (.....)”; “gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell’art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”.

Altresì, giova rilevare che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ., Sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313; Cass. Civ., Sez. III, 2 dicembre 2002, n. 17041), “la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo, la sua emissione non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a

rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali”.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare, da cui consegue che, in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato (delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 202/2020 e 3/2022; delibera Corecom Piemonte n. 24/21).

In materia di recesso, è poi opportuno evidenziare che, in osservanza dell'art. 1, comma 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 o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)”, secondo il costante orientamento Agcom (delibera 84/14/CIR) “devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione”.

Ulteriormente, in linea con Agcom, questo Corecom ha sancito che “l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione. Ogni fattura, emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata” (cfr. delibere nn. 191/2020 e 43/2021).

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, come già evidenziato, l'utente inoltrava richiesta di recesso a mezzo pec del 06/12/2019 (versata in atti), perfezionata il successivo 24/12/2019 (come riconosciuto anche da TIM), data a partire dalla quale il recesso risultava essere stato validamente esercitato.

A fronte di ciò, l'operatore avrebbe, dunque, dovuto cessare il servizio entro i successivi 30 giorni, vale a dire a partire dal giorno 24/01/2020 e non invece, come riportato anche in memoria, dal giorno 10/02/2020.

Le fatture emesse successivamente alla data del 24/01/2020 sono, pertanto, da considerarsi illegittime e devono quindi essere stornate.

Devono peraltro essere stornate, alla luce degli orientamenti sopra riportati, anche tutte le fatture emesse precedentemente a tale data (dall'attivazione del servizio fino alla data di efficacia del recesso), riportanti costi, qui contestati:

- la cui correttezza e conformità rispetto alle condizioni originariamente pattuite TIM non ha, in effetti, provveduto in alcun modo a documentare (la schermata riassuntiva di profilo tariffario “TIM Large -Ricaribile”, riportata in memoria, non prova, in realtà,



alcunchè, non recando, come detto, né la data né il nome o il codice cliente dell'istante, né, infine, alcuna sottoscrizione da parte di quest'ultimo);

- di cui, ugualmente, non vi è prova, alla luce della documentazione agli atti, che fossero stati effettivamente conosciuti ed accettati dall'istante.

Del resto, come detto, dall'istruttoria compiuta risulta, tra l'altro, come l'utente abbia tempestivamente segnalato la rilevata difformità contrattuale (a mezzo di recesso contrattuale in data 06/12/2020).

Alla luce delle considerazioni riportate, TIM è, dunque, tenuta allo storno di tutte le fatture emesse relativamente alla linea mobile n. 334XXXXX471, ad eccezione dei soli costi relativi ad eventuali chiamate effettuate, che restano in carico all'istante.

La richiesta sub b) merita parziale accoglimento per i motivi di seguito indicati.

Lato fisso (utenza n. 052XXXX672), l'utente lamenta mancata lavorazione del recesso, chiesto a mezzo pec del 06/12/2019 (unitamente a quello della linea mobile), laddove l'operatore evidenzia la mancata lavorazione dello stesso, sia, come detto, per mancato invio del documento di identità del legale rappresentante, sia, soprattutto, perché la riferita linea risultava avere un collegamento attivo 052XXXXXX133 con servizio SISAL, che avrebbe dovuto essere cessato su richiesta del cliente al fornitore SISAL stesso.

Ebbene, rispetto a tale ultimo impedimento, emerge dalla documentazione agli atti la condotta negligente serbata da entrambe le parti:

- l'istante non risulta, infatti, essersi minimamente curato di inoltrare richiesta a SISAL di cessazione del suddetto collegamento (inoltre di sua spettanza, come evidenziato da TIM in memoria);

- dal canto suo, l'operatore non ha offerto alcuna prova di adeguata informativa che avrebbe, comunque, dovuto fornire all'istante a seguito del ricevimento della richiesta di recesso inoltrata in data 06/12/2019, tale da consentirgli di provvedere prontamente a richiedere la cessazione del suddetto collegamento (v. delibera Corecom Calabria n. 53/2020).

Considerato quanto esposto, si può, dunque, ipotizzare un concorso di colpa relativo al caso in esame.

Oltre alla richiesta di cessazione dell'utenza fissa n. 052XXXX672, si ritiene, pertanto, valutate tutte le circostanze del caso, di accogliere anche quella di storno dell'insoluto maturato successivamente al 24/01/2020, data di piena efficacia del richiesto recesso (v. richiesta sub a), sia pure solo parzialmente, ovvero in misura pari alla metà, la



restante parte (dell'importo insoluto), di competenza dell'istante, dovendo, dunque, essere dal medesimo saldata.

La richiesta sub c), d'indennizzo per mancato riscontro al reclamo, non può essere accolta.

Agli atti risulta, infatti, unicamente copia di reclamo inoltrato via pec da Federconsumatori Parma in data 21/01/2020, a mezzo del quale si lamenta erronea fatturazione relativamente alla linea mobile n. 334XXXXX471, di cui si chiede inoltre la cessazione, in quanto non richiesta e mai utilizzata.

A tale reclamo TIM risulta agli atti avere fornito riscontro scritto in data 15/02/2020, dunque in tempo utile, precisando di avere effettuato le dovute verifiche e di avere riscontrato la piena regolarità del contratto e la correttezza degli importi fatturati, conformi alle condizioni generali di abbonamento multibusiness, nonché di avere comunque provveduto a cessare la linea 334XXXXX471, come richiesto.

Non sono rinvenibili a fascicolo ulteriori comunicazioni, inoltrate dall'istante, riconducibile alla nozione di reclamo di cui all'art. 1, comma 1, lett. d), allegato A alla delibera n. 179/03/CSP ("l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata").

Non lo è, in particolare, la PEC di disdetta contrattuale inoltrata in data 06/12/2019 (poi risultata incompleta del documento d'identità).

La richiesta sub d), d'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, non può essere accolta, non rientrando tale fattispecie tra quelle previste come indennizzabili ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM, rispetto alla linea mobile n. 334XXXXX471, è tenuta a stornare tutte le fatture emesse, ad eccezione dei soli costi relativi ad eventuali chiamate effettuate, che restano in carico all'istante.

3. TIM XXX, rispetto alla linea fissa n. 052XXXX672, che dovrà essere cessata, è tenuta a stornare l'insoluto maturato successivamente al 24/01/2020 in misura pari alla metà.

4. TIM XXX è tenuta ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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, 21/07/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi