

DELIBERA N. 22/2022

(GU14/412793/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

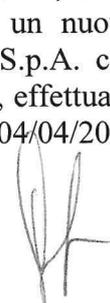
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 08/04/2021 acquisita con protocollo n. 0169272 del 08/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Si riporta la posizione dell’istante così come formulata dallo stesso: : Il sig. [REDACTED] era titolare del contratto Tim, internet e voce, utenza [REDACTED], attivato dal 20/10/2018, con addebito sul conto corrente; che, il giorno 29/08/2019, il sig. [REDACTED] sottoscriveva per la medesima utenza [REDACTED] un nuovo contratto di fornitura, internet e voce, migrando con la Vodafone Italia S.p.A. con fatturazione a partire dal 24/09/2019; che lo stesso, dalla data di migrazione, effettuava solleciti telefonici e richieste di recesso tramite raccomandate inviate in data 04/04/2020





e 08/09/2020, al fine di far cessare l'indebita fatturazione che l'operatore TIM perpetrava, richieste peraltro rimaste inevase, subendo il fenomeno della c.d. doppia fatturazione fino alla fattura di chiusura di novembre 2020 n° [REDACTED] (con periodo di fatturazione 1 sett - 18 ott), mese in cui il [REDACTED] interrompeva il pagamento della fornitura TIM con addebito sul c/c; che a novembre 2020 riceveva per la disattivazione del servizio la fattura di chiusura n° [REDACTED] emessa il 16/11/2020 pari a € 323,06 che si contesta totalmente ad esclusione del costo di disattivazione pari ad € 30,00; che precisamente il sig. [REDACTED] non è tenuto al pagamento della somma di € 323,06, in quanto dal 24/09/2019, essendo migrato ad altro operatore, lo stesso non ha più usufruito di alcun servizio TIM ed in particolare: - TIM CONNECT MEGA e TIMGAMES solo abbonamento, poichè non usufruiti; - in riferimento al servizio Tim Expert, di cui alla fattura n° [REDACTED] con 25 rate residue pari a €172,67, L'AGCM ha di fatto deliberato che il Tim Expert ha consentito a TIM di perseguire delle gravi finalità anticoncorrenziali nel mercato dei servizi al dettaglio e, pertanto, lo stesso si ritiene illegittimo con relativo storno di quanto richiesto e restituzione di quanto già versato pari ad € 158,00; - in riferimento ai servizi Timbox e Gamepad timgames, gli stessi non sono stati mai richiesti né utilizzati, pertanto si chiede lo storno di quanto chiesto nella fattura di chiusura e la restituzione degli importi già versati. Inoltre, si chiede il rimborso di tutte le rate indebitamente riscosse con il fenomeno della doppia fatturazione. Che alcun riscontro riceveva il reclamo inviato alla TIM in data 14/12/2020. Che il successivo tentativo di conciliazione si concludeva con verbale negativo per mancato accordo in data 25/03/2021. Nella apposita sezione richieste verranno specificati nel dettaglio tutti gli importi alla luce di quanto sopra esposto. - Richieste: - Contestazione fattura RT [REDACTED] con esclusione dei costi di disattivazione pari ad € 30,00 (in particolare da stornare tim conecta mega €36,76; timgames solo abbonamento €11,07; tim expert € 172,67; timbox € 49,75; Gamepad timgames € 25,00) - Per Tim expert si chiede lo storno di € 172,67, e la restituzione delle somme precedentemente versate, in quanto servizio illegittimo e punito dall'AGCM per la somma di € 158,85 (23 rate); - Per Timbox e Gamepad timgames si chiede lo storno rispettivamente di € 49,75 ed € 25,00, e la restituzione delle somme precedentemente versate, in quanto servizi mai richiesti e non utilizzati, per la somma di €68,77 (23 rate); - Per TIMGAMES solo abbonamento si chiede lo storno di € 11,07 e la restituzione delle somme precedentemente versate, in quanto servizio mai richiesto e non utilizzato, per la somma di € 254,61 (23 rate) - Per la doppia fatturazione a partire dal 24/09/2019, si chiede il rimborso di tutte le 14 fatture (€ 48,28 cadauna) successivamente emesse in maniera illegittima e addebitate sul C.C., fino alla fattura [REDACTED] di novembre 2020, per un totale di € 675,92 (al lordo dei servizi per cui sopra è stata richiesta la restituzione); - Indennizzo per la mancata gestione, creando il fenomeno della cd. doppia fatturazione, della migrazione dal 29/08/2019 (sottoscrizione con il nuovo operatore Vodafone) pari a 5 € al giorno, dal 28/09/2019 al 18/10/2020, per un totale di 386 giorni ed € 1.930,00; - Indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 14/12/2020, pari ad 2,50 € al giorno dal 28/01/2021 fino al 10/02/2021 (data di riscontro in Conciliaweb) per un totale di giorni 13 ed € 32,50; - ogni altro indennizzo che l'autorità riterrà opportuno; - spese per la presente procedura. L'istante quantifica i rimborsi e indennizzi richiesti in €. 3120,65



2. La posizione dell'operatore

La Tim S.p.A. impugna quanto sostenuto dall'istante affermando che il ritardo nella cessazione del contratto è imputabile all'utente in quanto nei primi due moduli inviati non era stato indicato il numero da cessare, presente, invece, nella richiesta inviata a settembre 2020. Di conseguenza ritiene di aver agito correttamente per aver provveduto alla cessazione della linea telefonica nei tempi previsti dalla normativa vigente, non appena ricevuta la richiesta completa e di non dover corrispondere alcun indennizzo all'utente. Conclude, pertanto, per il rigetto dell'istanza. Per completezza aggiunge che l'utente presenta un insoluto pari ad €. 323,06 Nei termini di legge è stata depositata memoria di replica nella quale si ribadiscono le richieste formulate.

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. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, nei limiti precisati. La richiesta dell'istante concernente l'addebito di importi successivi alla richiesta di cessazione del contratto con la TIM per passaggio ad altro operatore, può essere accolta in quanto la società TIM avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta disdetta contrattuale del 05/02/2020 (data della prima richiesta, in quanto non risultano provate richieste telefoniche). Invece, nel caso di specie, la dismissione della linea telefonica è avvenuta solo in data novembre 2020. Con riferimento all'eccezione sollevata dall'operatore circa l'omessa indicazione dell'utenza telefonica da cessare, che giustificerebbe il ritardo nella cessazione della linea in primo luogo si evidenzia che dalla documentazione allegata agli atti, l'utenza telefonica risulta indicata, ma, in ogni caso, l'operatore avrebbe dovuto prontamente comunicare all'utente che la richiesta era incompleta evitando, così, il protrarsi della fatturazione indebita. Pertanto, sussiste una responsabilità della società TIM in ordine alla fatturazione indebita che legittima il diritto dell'istante allo storno/ripetizione delle somme richieste/percepite sine titulo ai sensi dell'art. 2033 c.c. Alla luce di quanto esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente l'utenza in questione, riferita ai periodi successivi al 05/03/2020 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea. Non merita accoglimento, invece, la richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta in quanto il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla tale voce tra le fattispecie di indennizzo richiesto e, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi), la mancata/ritardata lavorazione nella



risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile. Sul punto si rinviene che "l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebita fatturazione, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica.... Del Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate) bensì per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto nell'ambito del danno, il cui risarcimento. Come noto, è materia di competenza dell'Autorità giudiziaria (cfr Delibera n. 116/17/CIR). La richiesta di storno delle somme richieste per servizi non richiesti non può essere accolta in quanto l'utente avrebbe dovuto fornire la prova di aver reclamato nei tempi previsti dalla Legge e dai regolamenti, l'addebito in fattura dei servizi ritenuti non richiesti. Ma agli atti non è presente alcuna documentazione riferibile alla fattispecie del reclamo che giustifichi quanto asserito. In ogni caso, tale richiesta è, comunque, assorbita da quella di storno per doppia fatturazione. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta. Infatti, in caso di mancata risposta al reclamo, l'indennizzo va calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito per la risposta (45 giorni decorrenti dall'inoltro del reclamo ai sensi dell'art. 12 All. A Delibera 347/10/CONS) e fino al ricevimento di una adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si deve fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia, comunque, avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso. Generalmente si fa riferimento all'udienza di conciliazione. Orbene l'istante ha diritto a ricevere un indennizzo che, considerato quale dies a quo il 28/01/2021 (giorno entro cui il gestore avrebbe dovuto evadere la richiesta del reclamo del 14/12/2020) e quale dies ad quem la data del 10/02/2021 (giorno in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione e ciò in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, dove potrà essere considerato riscontro al reclamo il primo momento utile con cui l'utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica), viene riconosciuto in €. 32,50 (€. 2,50 x 13 giorni) La richiesta di spese processuali non può essere accolta atteso che, per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb non sono riconosciute, trattandosi di procedura completamente gratuita (cfr. delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR). In conclusione si accoglie parzialmente la richiesta dell'istante per le motivazioni di cui in premessa La società TIM S.P.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa- contabile inerente all'utenza telefonica interessata, mediante lo storno (o il rimborso in caso di pagamento con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutti gli importi fatturati successivamente alla data del 05/03/2020 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea. Corrispondere la somma di €. 32,50 per ritardo nella risposta al reclamo ex art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Trattasi di atto di competenza del Comitato per il valore complessivo del decimum. Nulla è dovuto per le spese, essendo una procedura totalmente gratuita;



DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM S.P.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a provvedere per i motivi in premessa entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica interessata, mediante lo storno (o il rimborso in caso di pagamento con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutti gli importi fatturati successivamente alla data del 05/03/2020 e fino alla conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea, nonché a corrispondere la somma di €. 32,50 mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

2. 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.

3. 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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio