



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 83/2022

(GU14/419226/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/05/2022;

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”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 28/04/2021 acquisita con protocollo n. 0200189 del 28/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. Pietro Marzano;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, rappresentato dall’avv [REDACTED] ha presentato in data 28/04/2021 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l’operatore TIM SpA (Kena mobile). relativo al Servizio di Telefonia fissa - Codice cliente o Numero



contratto: [REDACTED]

[REDACTED] Tipo di contratto: Affari – afferenti il domicilio professionale di [REDACTED] di cui in atti è quello di [REDACTED]. Questa la descrizione dei fatti: “ Parte scrivente lamenta l'attivazione/fatturazione/applicazione di servizi e costi non conformi. Nel dettaglio parte scrivente seppur abbia avuto e, manifestato più volte disagi sulla fruizione di un servizio del tutto non congruo ad uno studio professionale ha sempre ottemperato ai pagamenti. Nel Luglio -Agosto 2020 ha chiesto la migrazione delle numerazioni storiche ad altro operatore. La migrazione avviene e, nonostante ciò il gestore emette delle fatture prontamente contestate. Si riferisce inoltre che tramite agente di vendita e servizio clienti si è anche provveduto a restituire prodotti come certificato nelle comunicazioni allegate. Inoltre, alcuni costi e servizi mai richiesti, come ad esempio SUPER DIGITAL, e/o costi per dismissione U.T. di oltre € 800,00. Si precisa che, seppur richiesta la stipula contrattuale nulla ad oggi anche al fine di avere i giusti chiarimenti è mai pervenuto. Per dette motivazioni si ritengono ad oggi le fatture emesse e non pagate non dovute. “- Richieste: 1) storno eventuale posizione debitoria e, ritiro pratica di recupero crediti; 2) indennizzo per applicazione condizioni contrattuali difformi e, per mancato riscontro ai reclami e segnalazioni oltre che per tariffazione servizi e prodotti non dovuta. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800.0 - Disservizi segnalati: 1. Addebito per costi di recesso/disattivazione 2. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 3. Altro. In allegato alla istanza di definizione l'utente ha depositato: il verbale di mancato accordo del Procedimento n. UG/377751/2021 in data 05.04.2022 in replica alla memoria depositata dall'operatore l'utente ha depositato n.19 fatture relative alle utenze telefoniche dello studio di [REDACTED] di cui in atti, nonché n. 04 note di credito inviate da Tim.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) per il tramite dell'Avv. [REDACTED] nella memoria depositata il 18.08.2021 ha preso posizione sull'istanza presentato nell'interesse dell'istante, esponendo quanto segue. In riferimento alla presente istanza di definizione, dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utente è migrato il 30/10/2020, verso altro gestore per la linea NICI [REDACTED] (attiva dal 17/10/2019) determinando l'emissione della fattura di chiusura con l'addebito di rate canoni e prodotti in unica soluzione per cessazione anticipata. Per quanto riguarda le altre connettività ha chiesto la cessazione delle stesse solo a Gennaio 2021 per cui per cui i canoni fino al 28/2/21 sono dovuti. Si rileva che il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal Cliente stesso. Sia nei casi di disdetta che di recesso, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (a) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (b) il costo di abbonamento al Servizio relativo

all'ultimo mese di utilizzo; (c) la commissione pari a 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione. Si rileva che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. In paci è presente uno scoperto pari ad € 2311,82. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Si rileva, pertanto, che per le motivazioni su esposte, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente, non ha diritto a nessun altro tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. PQM Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE All' Ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto. [REDACTED] 18.08. 2021. 3 Avv. [REDACTED] Si allegano i seguenti documenti: 1. Conto Telecom n. 6/2020; 2. Sollecito di pagamento; 3. Comunicazione di riaddebito; sia la parte istante, sia l'operatore tramite i rispettivi delegati hanno partecipato all'udienza per tentare la conciliazione fissata in questa fase il 15.04.2022 e conclusasi con un mancato accordo.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED] preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento e, pertanto, è proponibile ed ammissibile essendo stata proposta entro i prescritti novanta giorni dalla sottoscrizione in data 23.02.2021 del verbale di mancato accordo della procedura UG/377751/2021 del quale è stata offerta prova documentale. L'operatore ha depositato la propria memoria oltre il termine fissato dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, tuttavia l'utente (il quale, a sua volta, non ha rispettato il termine fissato nella medesima disposizione) nella sua replica ha compiutamente controdedotto a quanto sostenuto dall'operatore, dimostrando così di accettare il contraddittorio sulle difese avverse e sulla documentazione prodotta a suffragio. In effetti, anche nel corso dell'udienza di discussione del procedimento fissata per il 15.04.2022 le parti hanno sviluppato le proprie argomentazioni riportandosi alla



documentazione depositata nel fascicolo a sostegno delle rispettive tesi, accettando reciprocamente il contraddittorio sulla stessa. Ciò premesso in rito, circa il merito della istanza si osserva quanto segue. Dalle difese svolte dall'operatore e dall'esame della documentazione versata in atti che non risulta contestata è possibile ricostruire la vicenda contrattuale nei termini seguenti. L'istante aveva sottoscritto un contratto (non prodotto agli atti) che prevedeva l'attivazione di numerose linee telefoniche fisse e mobili, che servivano sia lo studio di [REDACTED] sia quello di [REDACTED] di cui in atti. In data 30/10/2020 l'utente è migrato verso altro gestore per la linea NICI [REDACTED] (attiva dal 17/10/2019). Tale circostanza ha determinato l'emissione della fattura di chiusura n. [REDACTED] relativa al periodo 6° - anno 2020, settembre –ottobre 2020, la quale, come tutte le fatture di chiusura, ha richiesto il pagamento del corrispettivo del servizio fino alla data di efficacia del recesso (nella fattispecie, fino al 29.10.2020), il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo, la commissione per le prestazioni di disattivazione, nonché il pagamento di rate canoni e prodotti in unica soluzione per cessazione anticipata. Detta fattura, tra l'altro non contestata espressamente, doveva dunque essere pagata. Successivamente al passaggio della linea n. [REDACTED] ad altro operatore, dall'esame della documentazione in atti si evince che, in data 11.01.2021 a mezzo pec l'utente ha formalizzato la disdetta con cessazione immediata del servizio delle seguenti linee telefoniche [REDACTED] [REDACTED] nonché di tutti i servizi eventualmente ancora attivi sui numeri [REDACTED] (questi ultimi afferenti allo studio di [REDACTED]). Vi sono, inoltre, in atti anche le ricevute di consegna dei ruter utilizzati presso lo studio di [REDACTED]. Alla luce del compendio probatorio acquisito è possibile affermare con certezza che tutte le suddette linee telefoniche, anche quelle relative allo studio di [REDACTED] (contrariamente a quanto sostiene l'operatore) furono disdetate dall'utente in data 11.01.2021. Pertanto, i canoni fino a febbraio 2021 (1° bimestre 2021) – epoca di cessazione di diritto (non oltre 30 giorni dalla comunicazione del Cliente - art 11, comma 2, condizioni generali di contratto offerta ADSL) di cui alle fatture relative alle suddette utenze, sono dovuti. A partire dal 2° bimestre 2021, in ragione della intervenuta disdetta, TIM, così come richiesto dal cliente, avrebbe dovuto cessare tutti servizi attivi e non avrebbe dovuto più fatturare. Viceversa, ciò non è avvenuto. In particolare, dalla documentazione versata in atti (fatture Tim non disconosciute dall'operatore) per le linee telefoniche n. [REDACTED] [REDACTED] già attive presso lo studio di [REDACTED] l'operatore ha continuato a fatturare certamente fino al 4° bimestre 2021; relativamente ai numeri [REDACTED] già attivi presso lo studio di [REDACTED], come risulta dalla documentazione in atti TIM ha ingiustamente emesso fatture fino al 2° bimestre 2022. Dalle numerose fatture relative alle suddette linee telefoniche si rileva, inoltre, che i pagamenti sono regolari. L'operatore Tim nella sua memoria ha dedotto che la situazione contabile relativa all'utente (verosimilmente per le linee telefoniche oggetto della presente istanza) presentava alla data del 18.08.2021 un debito di € 2.311,82. Infine, nel corso della istruttoria sono state prodotte n. 4 note di credito emesse a giugno 2021 da TIM S.p.A. a saldo delle fatture relative al 2° ed al 3° bimestre 2021 per le linee telefoniche n. [REDACTED]. Dalla documentazione prodotta dal cliente



tali fatture sembrano, tuttavia, essere state già pagate, prima della emissione della nota di credito. Nessuna nota di credito, invece, è stata emessa da Tim per saldare le fatture ingiustamente emesse per linee telefoniche afferenti allo studio di [REDACTED] (che nel corso dell'istruttoria è emerso essere chiuso da tempo), dopo la comunicazione di disdetta. Pertanto, in questo caso la condotta inadempiente dell'operatore non è stata nemmeno parzialmente emendata. Sul punto non si ritiene condivisibile la giustificazione della mancata lavorazione del recesso offerta dall'operatore secondo il quale TIM avrebbe continuato a fatturare perché : "l'istante chiede la cessazione dei servizi per passaggio ad altro operatore, ma ad oggi le utenze risultano attive con Telecom e nessuna richiesta di migrazione è mai pervenuta" per cui TIM davanti ad una dichiarazione di migrazione ad altro Olo non avrebbe potuto cessare le linee, altrimenti queste sarebbero andate perse". Invero, dalla lettura integrale della pec del 11.01.2021 avente ad oggetto: disdetta linee ancora attive, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, è inequivocabile la volontà del cliente di cessazione immediata di tutti i servizi. Al termine della disamina delle risultanze istruttorie, venendo al merito delle richieste formulate dall'utente si ritiene che le istanze di quest'ultimo siano in parte fondate e possano essere accolte nei termini che seguono. Accertato che le linee telefoniche n [REDACTED] in seguito alla comunicazione di disdetta da parte del cliente, dovevano cessare a febbraio 2021 è fondata la richiesta di rimborso delle fatture pagate relativamente a dette utenze a partire dal periodo 2° semestre 2021, così come è fondata la richiesta di storno di tutte quelle non ancora pagate emesse da Tim fino al termine del ciclo di fatturazione. Analogamente, accertato che anche le linee relative ai numeri [REDACTED] dovevano cessare a febbraio 2021, come da espressa richiesta del cliente, è fondata la richiesta di rimborso delle fatture pagate relativamente a dette utenze a partire dal periodo 2° semestre 2021, così come è fondata la richiesta di storno di tutte quelle non ancora pagate emesse da Tim fino al termine del ciclo di fatturazione. Nel corso dell'istruttoria l'operatore sulla scorta delle note di credito emesse ha rideterminato in € 1.423,84 il debito del cliente, relativamente alle utenze oggetto della controversia. Tale somma, non contestata dal cliente, trattandosi di credito certo, liquido ed esigibile potrà essere oggetto di compensazione con il credito maturato dal cliente verso l'operatore, a titolo di rimborso delle somme ingiustamente fatturate e pagate, dopo la disdetta delle utenze decurtato delle note di credito. Sulla scorta delle fatture prodotte nel fascicolo documentale le somme ingiustamente pagate a partire dal 2° bimestre 2021 ammontano complessivamente ad € 2.748,68 e, detratte le note di credito in atti (€ 569,19), già portate in compensazione dall'operatore, è pari ad € 2.179,49. L'accertata ingiusta fatturazione da parte di TIM S.p.a, la quale non dando seguito al recesso esercitato dal cliente a gennaio 2021, ha emesso fatture prive di giustificazione, consente il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 1, comma 292 della L. n.160/2019 (Legge Finanziaria 2020) pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate. Tale indennizzo, sulla scorta delle fatture ingiustamente emesse dall'operatore, sia per le utenze di [REDACTED], che per quelle di [REDACTED] reperite nel fascicolo documentale (per complessivi € 2.748,68) si determina in € 275,00, fermo restando l'annullamento di tutte le fatture successive al recesso a partire da quelle relative al 2° bimestre 2021. In conclusione, la società TIM S.p.A. operata la



compensazione tra il credito vantato verso il cliente (€ 1.423,84) con quello vantato dal cliente nei suoi confronti (€ 2.179,49), a titolo di rimborso delle somme pagate per ingiusta fatturazione, dovrà corrispondere all'istante la differenza di € 755,65 a titolo di residuo rimborso. Dovrà, altresì, corrispondere al cliente l'indennizzo di € 275,00 per l'ingiusta fatturazione ex art. 1, comma 292 della Legge n. 160/2019. Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali difformi, perché non risulta provata. Attesa la mancata produzione del contratto (onere al quale ex art. 2697 c.c. avrebbe dovuto provvedere l'istante) non è possibile verificare se le imputazioni economiche previste dalle singole voci della fattura di chiusura n. [REDACTED] relativa al periodo 6° 2020, settembre –ottobre 2020, siano o meno conformi a quanto contrattualmente convenuto. Analogamente è infondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Invero dal compendio istruttorio non si rilevano reclami ovvero contestazioni sollevati dall'istante riguardanti addebiti in fattura. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza di reclamo telefonico. In definitiva, relativamente alle utenze n. [REDACTED], essendo stata provata la disdetta del contratto da parte del cliente, con effetto a partire dal febbraio 2021, è fondata e va accolta nei termini sopra precisati la richiesta di rimborso delle fatture ingiustamente emesse da TIM a partire dal 2° bimestre 2021 e pagate dal cliente. E' fondata e va accolta la richiesta di storno delle fatture emesse e non pagate dal cliente nonché di tutte le fatture eventualmente in emissione, fino alla definitiva chiusura dell'intero ciclo di fatturazione con il ritiro, a cura e spese di TIM S.p. della pratica dalla società di recupero crediti. E' fondata e va accolta la richiesta di indennizzo per ingiusta fatturazione. Le ulteriori richieste di indennizzo non possono essere accolte, perché infondate e non provate e sono rigettate per i motivi sopraenunciati;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente in esame nei confronti di TIM S.p.A. per i motivi di cui in premessa e, pertanto, la società TIM S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, mediante assegno circolare/bonifico all'istante e secondo la modalità indicate in istanza, le seguenti somme, maggiorate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: 1) importo di € 755,65 (settecentocinquantacinque/65), a titolo di residuo rimborso delle somme pagate per

ingiusta fatturazione de qua; 2) importo di € 275,00 (duecentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per ingiusta fatturazione ex art. 1, comma 292 della Legge n. 160/2019. La società TIM S.p.a. è tenuta, altresì, alla definitiva chiusura del contratto relativo alle linee telefoniche dei numeri: [REDACTED]

[REDACTED] sopra indicate, alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti con l'annullamento e lo storno di tutte le fatture emesse e di quelle eventualmente in corso di emissione fino al termine del ciclo di fatturazione. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio

