



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 10/25

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/694175/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/04/2025;

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 26/07/2024 acquisita con protocollo n. 0206550 del 26/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante sig. [REDACTED] in data 26.07.2024, ha avviato la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Telecom Italia s.p.a. L’istanza è stata rubricata con n. GU14/694175/2024. Nello specifico, l’istante esprimeva: “in data 29/06/2018, sulla scorta delle indicazioni fornite da un operatore TIM, veniva richiesta la disattivazione del contratto attivo sulla



linea telefonica n. [REDACTED] comunicazione regolarmente recepita dalla controparte. Dopo circa 30 giorni dall'invio della suddetta richiesta un operatore confermava l'avvenuta disattivazione della linea. Inavvertitamente e per puro caso il sottoscritto constatava, in data 29/04/2024 che, a fronte del pagamento mensile dell'attuale utenza telefonica n. [REDACTED] veniva indebitamente accollato anche la vecchia utenza n. [REDACTED] e che questo avveniva ininterrottamente, purtroppo dal LUGLIO 2018 fino ad APRILE 2024. Pertanto, in pari data veniva contattato il servizio clienti al fine di reiterare la richiesta di disattivazione immediata della linea n. [REDACTED] richiedendo contestualmente la ripetizione delle somme indebitamente prelevate da TIM da luglio 2018 ad aprile 2024. Si precisa che le doglianze fin qui esposte sono state segnalate a TIM con opportuna PEC, peraltro ad oggi rimasta inevasa. Altresì, il sottoscritto ha appurato recentemente, in data 22/05/2024, che la linea in questione risulta disattivata, ma non è cessata la domiciliazione bancaria delle fatture". L'istante concludeva chiedendo il rimborso delle somme prelevate da TIM a partire da luglio 2018 fino ad aprile 2024, oltre indennizzi applicabili al caso di specie, anche per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore



L'operatore Telecom Italia s.p.a. ha depositato memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, pertanto, ne ha chiesto integrale rigetto. Nello specifico, l'operatore ha rappresentato che, da verifiche effettuate, l'utenza n. [REDACTED] oggetto di procedimento risulta cessata in data 30.05.2024 a seguito di reclamo proposto dall'istante, in quanto non sarebbe pervenuta la disdetta formulata in data 29.06.2018. L'operatore prosegue evidenziando che l'istante non ha presentato reclami per contestare gli ingiusti addebiti per lungo tempo (sei anni), pertanto, non sarebbe accoglibile la richiesta di rimborso stante la sussistenza del concorso di colpa dell'istante, il quale, non utilizzando la giusta diligenza, avrebbe contribuito nella causazione del danno (addebito di costi per la linea cessata). L'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni che seguono. Il sig. [REDACTED] lamenta l'addebito di costi relativi ad una linea telefonica per la quale aveva formulato disdetta a mezzo raccomandata AR con ricevuta di ritorno, spedita in data 29.06.2018 e ricevuta dall'operatore in data 05.07.2018. Rappresenta, inoltre, di essersi accorto per caso, nel mese di aprile 2024, dell'addebito sul conto corrente, da parte dell'operatore, dei costi relativi alla linea cessata. Ebbene, da quanto depositato agli atti del presente procedimento, emerge che la richiesta di cessazione della linea da parte dell'istante sia stata regolarmente eseguita, avendo il sig. [REDACTED] indicato l'utenza di cui chiedeva la cessazione (n. [REDACTED]) e allegato alla richiesta la copia dei documenti di riconoscimento. Dunque, si ritiene che l'utente abbia correttamente esercitato il suo diritto di recesso dal contratto e il suo diritto alla disattivazione della linea. L'art. 1335 c.c. dispone: "la proposta, l'accettazione, la loro revoca e ogni altra dichiarazione diretta a una determinata persona si reputano conosciute nel momento in



cui giungono all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia". Tale principio generale può essere letto in combinato con le Condizioni Generali di Abbonamento dell'operatore, secondo cui: "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...". Inoltre, in conformità all'art. 1 D.L. n. 7 del 31.01.2007, convertito da Legge n. 40 del 02.04.2007 (c.d. Decreto Bersani bis): "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, 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". Dai principi innanzi richiamati, ne consegue che 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 (cfr. tra tante, delibera Agcom n. 103/10/CIR; delibere Agcom nn. 137/10/CIR, 140/10/CIR, 75/11/CIR). Tale principio è stato recepito anche dalla giurisprudenza dei CO.RE.COM., i quali, con un orientamento ormai consolidato sul punto, affermano che gli operatori sono tenuti a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso e ogni fattura emessa successivamente a tale momento è da considerarsi illegittima e deve essere annullata (cfr. Co.Re.Com. Emilia Romagna n. 6/2012). Ancora: "non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale e alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi; sono pertanto illegittime le fatture emesse in relazione ad un servizio non più usufruito" (cfr. Agcom, delibera n. 104/12/CIR, delibera 107/12/CIR). Dunque, l'istante ha diritto allo storno degli importi addebitati, quando risulta che gli stessi si riferiscono a fatture successive alla cessazione del contratto (cfr. determina Co.Re.Com. Umbria n. 4/2022; conforme Agcom, determina n. 156/21/DTC/CW). Nel caso di specie, è indubbio che il sig. [REDACTED] abbia correttamente esercitato il diritto di recedere dal contratto con la Telecom Italia s.p.a., così come altrettanto indubbia è la mancata lavorazione di detta disdetta da parte dell'operatore, che ha continuato ad incassare somme relative ad un servizio non più attivo né di cui l'utente usufruiva da tempo. L'istante, in formulario, per quanto concerne la mancata lavorazione della disdetta, chiede il rimborso delle somme prelevate a partire da luglio 2018 fino ad aprile 2024 ed il riconoscimento degli indennizzi del caso, consistenti nell'attivazione di servizi non richiesti. Ebbene, nel caso di specie, si ritiene di non poter accogliere la richiesta di indennizzo per disservizi successivi alla richiesta di cessazione dei servizi, poiché la fatturazione successiva alla disdetta contrattuale, di cui al caso in esame, non rientra tra le voci indennizzabili ai sensi del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS. Orientamento costante ritiene, tra l'altro, che trattasi di una fattispecie non equiparabile neanche a quella di attivazione di servizi non richiesti (come inquadrata dall'istante). Quest'ultima si riferisce, infatti, specificamente, all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente ed è sostenuta dalla



ratio di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere Agcom nn. 43/14/CIR e 104/14/CIR; conforme delibera Co.Re.Com. Marche n. 42/2021). Ne consegue il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo, anche in virtù del seguente principio: "a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti" (cfr. delibera Agcom n. 84/14/CIR). Ulteriormente: "ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani, l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli eventuali addebiti successivi ai 30 giorni dalla disdetta con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente. La richiesta di indennizzo per fatture inesistenti non può essere accolta, considerato che tale fattispecie non rientra in nessuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi come suscettibili di ristoro indennitario" (cfr. Co.Re.Com. Umbria delibera n. 4/2021; conforme Agcom delibera n. 116/17/CIR). Ai fini del riconoscimento degli importi a titolo di rimborso in favore del sig. [REDACTED] per le doglianze di cui al presente procedimento, è necessario, tuttavia, tener conto del concorso di colpa dell'utente, il quale, per un considerevole lasso di tempo (6 anni), non si è avveduto dell'ingiusto addebito e della illegittima fatturazione dell'operatore relativamente all'utenza per la quale aveva chiesto la cessazione, contribuendo nella causazione del danno. L'art. 1227 c.c. dispone infatti: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate". L'applicazione di tale principio al caso di specie è inevitabile, considerato che l'istante, in un arco temporale di ben sei anni, da una semplice analisi dell'estratto di conto corrente, avrebbe potuto constatare l'ingiusto addebito di importi da parte della Telecom Italia s.p.a. Pertanto, tenuto conto del concorso di colpa e tenuto conto, altresì, dell'impossibilità di determinare con assoluta certezza, alla luce di quanto depositato agli atti, le somme ingiustamente corrisposte dall'istante a decorrere dalla data di disattivazione dell'utenza, si ritiene sia necessario adottare una pronuncia in applicazione del principio di equità (la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie, n. 258/1998 e n. 310/2001, mentre il Regolamento in materia di indennizzi fa esplicito riferimento all'equità come criterio di giudizio). In tal senso si è espresso anche CO.RE.COM. Molise con delibera n. 32 del 24.06.2024. L'applicazione di tale principio si rinviene in orientamento ormai consolidato, pienamente applicabile al caso di specie, secondo cui "In caso di assoluta divergenza tra le posizioni delle parti e in mancanza di prove certe ed incontrovertibili a sostegno dell'assunto dell'una o dell'altra parte, l'Autorità può decidere nel merito secondo equità" (cfr. CO.RE.COM. Calabria, delibera n. 41/11). In conclusione si conclude per il riconoscimento, a titolo di rimborso, dell'importo complessivo di € 2.000,00 in favore dell'istante sig. [REDACTED]. Passando ad analizzare la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la mancata risposta al reclamo, si rappresenta che la stessa non può trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Parte istante, preso atto della mancata cessazione della linea, ha segnalato la problematica alla Telecom Italia

M



s.p.a. con reclamo del 30.04.2024. Dalla documentazione versata dalle parti agli atti del procedimento risulta un riscontro al reclamo datato 04.06.2024, pertanto, l'operatore ha fornito risposta al reclamo nei termini previsti dalle vigenti normative. E comunque, si evidenzia che l'operatore, in riscontro al reclamo, aveva anche provveduto alla cessazione della linea, effettuata in data 30.05.2024. In conclusione, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, tenuto conto che l'operatore abbia riscontrato a detto reclamo per fatti concludenti, cessando la linea e, dunque, gli addebiti, nei termini previsti per la risposta al reclamo (cfr. Co.Re.Com. Umbria delibera n. 31/2021; conformi Agcom delibere nn. 1/20/CIR, 340/20/CIR, 15/21/CIR). Tutte le richieste dell'istante non analiticamente analizzate sono da intendersi rigettate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per tutte le ragioni innanzi esposte si accoglie parzialmente l'istanza proposta dal sig. ██████████ in data 26.07.2024 e, per l'effetto, l'operatore Telecom Italia s.p.a. è tenuto a corrispondere all'istante, a titolo di rimborso/restituzione di somme da quest'ultimo versate, l'importo complessivo di € 2.000,00, oltre interessi come per legge, decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni, decorrente dalla data di notifica del presente provvedimento, a mezzo di assegno circolare o bonifico bancario. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è da considerarsi rigettata, per le motivazioni innanzi esposte.

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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI