

DELIBERA 046/2024/CRL/UD del 05/04/2024
Exxx Txxx - S.R.L. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/531813/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di Exxx Txxx - S.R.L. del 14/06/2022 acquisita con protocollo n. 0187893 del 14/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, soc. Exxx Txxx S.r.l., cliente della soc. Tim S.p.a., esponeva di aver richiesto l'attivazione di due numerazioni fisse, una per uso ufficio e l'altra per uso domestico. Nel mese di giugno 2021, la società istante si avvedeva dell'addebito in fattura di costi inerenti servizi mai richiesti (tra cui Opzione Linea Aggiuntiva) e provvedeva pertanto ad inviare all'operatore formale richiesta di recesso del servizio in questione, collegato alla linea destinata ad uso ufficio. Ciò nonostante, Tim S.p.a., senza preavviso alcuno e senza motivazione alcuna, procedeva alla cessazione/disattivazione anche della numerazione principale, quella uso ufficio, senza più ripristinarla, nonostante i numerosi reclami inoltrati dall'istante. Come se non bastasse, nel mese di marzo 2020, l'altra linea, quella per uso domestico, non risultava ancora essere stata attivata, nonostante il regolare pagamento delle fatture e l'intervento di un tecnico che peraltro, verificava che, a causa di problemi di impianto, la linea non avrebbe mai potuto funzionare, sia con tecnologia fibra, sia con tecnologia Adsl. L'istante poi, riscontrava delle problematiche anche con le numerazioni mobili e per detto motivo, nel mese di agosto 2021, decideva di effettuare richiesta di migrazione a Wind Tre limitatamente alle suddette numerazioni mobili. Successivamente, l'utente riceveva (doppia) fatturazione da entrambi i gestori e da qui, la richiesta di storno dell'importo insoluto, di rimborso delle somme pagate e non dovute, nonché di indennizzo per i reclami esperiti e per i disservizi subiti. L'utente chiedeva quindi: "STORNO INSOLUTO RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE INDENNIZZO PER PERDITA NUMERAZIONE INDENNIZZO PER MANCATA ATTIVAZIONE SERVIZI INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA"

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso. Le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni differenti da quelle approvate all'esito dell'attivazione del nuovo piano tariffario. Assume che una linea sarebbe stata cessata erroneamente e che, invece, un'altra non sarebbe mai stata attivata. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale e, comunque, prive di riscontro documentale. Non vengono, invero,

indicate le condizioni asseritamente inadempite, la tipologia di piano attivo, la data di attivazione dei servizi asseritamente non richiesti. Non viene nemmeno segnalata la data in cui i costi contestati sarebbero stati addebitati e, soprattutto, il loro ammontare. Non viene infine indicata la data di cessazione né la data in cui l'istante avrebbe sollevato le presenti doglianze a TIM; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Ad ogni buon conto TIM eccpisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L'istante non ha nemmeno indicato puntualmente l'ammontare delle differenze economiche contestate. L'istante, infine, non ha depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso e, comunque, non ha allegato la prova del pagamento degli importi per i quali viene richiesta la restituzione. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS...Non viene nemmeno allegato alcun reclamo tempestivo. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 2) Infondatezza delle doglianze avversarie in merito all'applicazione di condizioni differenti. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi. 3 Fermo quanto precede, l'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. Controparte sostiene di aver rilevato l'applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle approvate all'atto della stipula del contratto con TIM. Tuttavia, l'istante non prova in alcun modo la fondatezza delle proprie doglianze. Anzi, a ben vedere, le circostanze contestate a TIM sono apertamente smentite dalle risultanze dei sistemi dell'operatore e, soprattutto, dal contenuto dei contratti, espressamente approvati e sottoscritti dalla stessa parte istante. Infatti, la controparte ha siglato con TIM due distinte proposte contrattuali, in data 5.12.2019 e 3.12.2019. La prima per il rientro della linea fissa xxxxxx (Doc.1) e la seconda per il rientro della linea xxxxxx, oltre che per l'attivazione di linea aggiuntiva (Doc.2). Tale secondo contratto, infatti, prevedeva espressamente l'attivazione di 2 canali e non solo il rientro della numerazione in TIM (cfr. pagina 4 contratto Doc.2). L'operatore, pertanto, provvedeva all'attivazione degli impianti nei termini di cui alle condizioni contrattuali sottoscritte. Risulta per tabulas, dunque, come il piano applicato da TIM per la linea fissa xxxxxx e per le linee xxxxxx e aggiuntiva sia perfettamente conforme a quello indicato dall'istante nelle singole proposte sottoscritte e come, soprattutto, l'attivazione di servizi e piani sulle medesime linee, oggi immotivatamente contestata dalla controparte, sia stata in realtà dalla stessa voluta ed espressamente richiesta. Sotto altro profilo, si deve anche notare che TIM, una volta ricevuta la proposta di attivazione per le linee abbia provveduto ad attivare i servizi richiesti, nei tempi previsti

nelle condizioni di contratto e ad iniziare il relativo ciclo di fatturazione, inoltrando i conti telefonici presso l'indirizzo indicato dalla società istante nelle proposte sopra citate. La controparte, di contro, dopo aver sottoscritto le proposte di attivazione iniziava a fruire di tutti i servizi abbinati alle linee fisse, senza inoltrare alcun reclamo a TIM, sino al 21.9.2021, facendo trascorrere, dunque, ben due anni dalla sottoscrizione del contratto. Peraltro, a sistema, non è mai pervenuta alcuna richiesta o sollecito di attivazione per la linea xxxxxx, né di riattivazione per l'utenza xxxxxx. È, pertanto, evidente come alcuna censura possa essere mossa nei confronti di TIM. 4 In ragione di quanto sopra, tutte le fatture emesse da TIM sono legittime e dovute e, come tali, dovranno restare ad integrale carico di parte istante. Nessun rimborso o storno potrà, pertanto, essere riconosciuto in favore della ET che dovrà restare anche obbligata al saldo dell'insoluto a sistema, ammontante per il fisso ad €801.89 portato dalle fatture comprese tra la 2/21 alla 4/22. La domanda di storno /rimborso è dunque destituita di fondamento. Medesime osservazioni devono valere per le linee mobili. Anche sotto tale profilo, infatti, non sono presenti inadempimenti di TIM, né comunque reclami inoltrati dalla controparte, la quale dovrà, dunque, restare obbligata anche al saldo dell'eventuale insoluto presente a sistema, per le linee mobili oggi cessate a seguito di migrazione ad OLO. 3) Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi. Ferme le contestazioni poco sopra compiute, si deve rilevare come, nella fattispecie de qua, comunque, non vi siano nemmeno i presupposti per la liquidazione di indennizzi a favore della parte istante. Dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata e documentata è, infatti, emerso come Tim abbia tenuto un comportamento diligente e corretto e come, pertanto, non abbia in nessun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo. TIM, infatti, si è limitata ad attivare le linee nei termini e ad applicare le condizioni regolarmente approvate dall'istante, per i soli servizi richiesti e regolarmente fruiti dalla medesima, come espressamente indicati in contratto (cfr. Doc.1-2). Nessun indennizzo, potrà dunque essere riconosciuto a favore dell'istante. Peraltro, come già segnalato, non vi è comunque prova in atti dell'invio da parte della ET, per alcuna delle doglianze sottoposte al vaglio del Corecom, di reclami o contestazioni specifiche e tempestive, idonee a porre TIM in condizioni di operare le verifiche del caso. Si ribadisce che l'unico reclamo, generico e comunque privo di alcuna richiesta di attivazione/riattivazione, è stato inoltrato ben oltre due anni dopo la sottoscrizione del contratto con TIM. L'assenza di prova dell'invio di reclami tempestivi, invero, dovrebbe in ogni caso, condurre il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie...dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato...A mente del regolamento citato, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, quando non sia affatto documentato, come nel caso di specie. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta...”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante: -l'addebito in fattura di costi per servizi non richiesti, -l'avvenuta disattivazione della numerazione e la conseguente perdita della stessa, all'esito della richiesta di recesso dei servizi non richiesti, collegati alla linea destinata ad uso ufficio, -l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle sottoscritte in occasione della stipula del contratto, -la mancata attivazione dell'altra linea ed il mal funzionamento della stessa, -l'addebito per traffico non riconosciuto, -il ricevimento di doppia fatturazione a seguito della mancata lavorazione della migrazione richiesta all'esito del disservizio subito, -l'addebito di costi di recesso non dovuti, -la mancata risposta ai numerosi reclami inviati e, all'esito di quanto sopra, -lo storno dell'insoluto ed il rimborso parziale delle fatture pagate. Eccepisce in risposta l'operatore: -la genericità e l'infondatezza nella descrizione dei fatti come prospettati e descritti da parte istante, -l'assenza di documentazione probatoria in punto di storno/rimborso, -la legittimità dell'attivazione dei servizi in contestazione, in quanto voluta e richiesta dall'istante, -la totale assenza di reclami inviati dall'utente, nonché -la sussistenza di un insoluto di € 801,89, di cui viene richiesto il saldo. Orbene, innanzitutto, da un'attenta analisi della documentazione prodotta in atti, risultano allegati dall'istante, i seguenti reclami inviati, a mezzo pec, dallo stesso all'operatore e precisamente: -pec del 10.8.20 nella quale l'utente lamenta quanto segue: "Buonasera, dopo diversi solleciti e guasti (0052319102 aperto ad aprile), ci ritroviamo a tutt'oggi, ad avere problemi con la linea fissa sita in via xxxxxx, dove non abbiamo mai usufruito a pieno del servizio, soprattutto per gli sbalzi di connessione. Ad oggi un vostro collega dell'assistenza tecnica, ha aperto l'ennesima segnalazione, si invia pertanto pec per avere un risarcimento dei danni causati, altrimenti saremo costretti ad agire per vie legali. Certi di un vostro cortese riscontro, vi auguro un buon lavoro", -pec del 30.10.20 con la quale l'istante fa espressa richiesta di disattivazione della linea mal funzionante e così: "IO SOTTOSCRITTO Domenico Delle Cave, IN QUALITA' DI AMMINISTRATORE DELLA ET TRADING SRL, xxxxxx, NATO xxxxxx C.F. xxxxxx, CHIEDO LA DISATTIVAZIONE DEL NUMERO xxxxxx IN QUANTO LA LINEA NON HA MAI FUNZIONATO PER CAUSE TECNICHE.CI AVETE PROPOSTO UN PASSAGGIO ALLA FIBRA CHE NON E' MAI AVVENUTO, DOVE ANCHE I TECNICI VENUTI PER PIU' DI DUE VOLTE HANNO RISCONTRATO PROBLEMI NELL' IMPIANTO. LE NS SEGNALAZIONI SONO: 0056804190, 0056213534, 0052319102. SI RICHIEDE PERTANTO LA DISATTIVAZIONE DELLA LINEA SENZA IL CORRISPETTIVO DI ALCUNA PENALE OLTRE AD UN INDENNIZZO DI CIRCA € 250,00 IN QUANTO, PUR AVENDO PAGATO LE FATTURE, NON ABBIAMO MAI USUFRUITO DEL SERVIZIO. CERTI DI UNA SOLUZIONE BONARIA SI INVIA PEC...", -Pec del 17.9.21, inviata dall'utente a mezzo del proprio legale, nella quale viene riportato quanto segue: "...con il presente da valere a tutti gli effetti di legge, siamo a contestare le richieste di pagamento per le fatture insolute e a richiedere gli indennizzi previsti per la cessazione del servizio e i disservizi

avuti sulle numerazioni xxxxxx - xxxxxx nonchè il rimborso delle somme pagate e non dovute. Come a voi noto, parte istante, ha richiesto l'attivazione di due numerazioni fisse, di cui una per uso ufficio e l'altra per uso domestico (xxxxxx). A giugno 2021, accortosi dell'addebito in fattura di costi inerenti servizi mai richiesti (tra cui Opzione Linea Aggiuntiva) inviava richiesta di recesso per tale numerazione/servizio aggiuntivo collegata all'xxxxxx. In seguito a ciò Tim, senza alcun preavviso e senza alcuna motivazione procedeva alla cessazione/disattivazione anche della numerazione principale xxxxxx (???) peraltro mai più ripristinata nonostante i reclami effettuati! Inoltre, da marzo 2020 la linea xxxxxx non ha mai funzionato, nonostante il regolare pagamento delle fatture e l'intervento del tecnico che peraltro ha verificato che, causa problemi di impianto, la linea non avrebbe mai funzionato, sia con tecnologia fibra sia con tecnologia ADSL (??). Ad agosto 2021 ha effettuato richiesta di migrazione ad altro gestore...Pertanto si richiede lo storno dell'importo insoluto nonchè il rimborso delle somme pagate e non dovute e l'indennizzo per i reclami esperiti e per i disservizi subiti". L'utente lamenta l'addebito in fattura, a partire dal 3.6.21, di importi non dovuti, in quanto attinenti all'attivazione di servizi non richiesti, tra i quali "Opzione Linea Aggiuntiva" per € 10,00 mensili, collegati alla linea destinata ad uso ufficio e per i quali avrebbe chiesto, in data 11.6.2021, il recesso dei servizi non richiesti e l'operatore, in risposta, in data 10.7.21, avrebbe provveduto alla disattivazione della linea principale alla quale i servizi de quibus facevano capo, quella appunto, destinata ad uso ufficio, della quale l'utente avrebbe perso la numerazione, posseduta sin dall'anno 2011 e per la quale viene richiesto l'indennizzo di € 500,00. L'istante, tuttavia, omette di produrre le fatture attestanti l'attivazione della linea aggiuntiva così come della pec dell'11 giugno 2021 si limita ad allegare la consegna (con oggetto "Disattivazione servizio seconda linea telefonica1953") e non anche il testo della stessa. Non solo, dalla proposta in atti, non disconosciuta dall'istante, emerge che, effettivamente, la proposta contrattuale del 2019 è per due canali. La mancata produzione delle fatture della linea xxxxx1953, che avrebbero potuto dare fondatezza alle doglianze dell'istante, rende non accoglibile la relativa richiesta di indennizzo. Quanto alla richiesta di perdita della numerazione, l'istante lamenta che l'operatore, in data 10.7.21, disattivava anche la linea principale, assunta come posseduta sin dall'anno 2011, alla quale i servizi non richiesti facevano capo. L'operatore sulla perdita della numerazione nulla obietta limitandosi a sostenere che non sarebbe pervenuta alcuna richiesta di riattivazione. Dagli atti effettivamente non risulta alcun reclamo dell'istante in merito, se non quello del 17.9.2021 inviato dal legale dell'istante e successivo anche alla migrazione delle linee, né una richiesta di riattivazione del numero erroneamente disattivato mentre dagli atti non risulta provato un possesso risalente al 2011 ma solo dal 2019. Per l'effetto, in considerazione di quanto sopra, in applicazione del principio di equità, si considera indennizzabile la richiesta dell'istante di ottenere un indennizzo per la perdita della numerazione, nella misura di € 400,00. Quanto al mal funzionamento della linea per uso domestico, risulta un reclamo inviato il 10.8.2020 ed una richiesta di cessazione della linea il 30.10.2020. Per detto disservizio viene richiesto l'indennizzo di € 1.200,00. Riguardo quanto eccepito dall'odierna istante, sebbene la stessa talvolta faccia riferimento ad una vera e propria interruzione del servizio relativamente alla linea destinata all'uso domestico, nelle pec inviate all'operatore

lamentava un mal funzionamento che si sarebbe verificato, in particolare, a far data dal 25.3.20. A tale proposito, Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR stabilisce che “Se l’irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l’utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell’indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall’istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l’assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l’Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpensa rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio”. In applicazione di quanto sopra, l’allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all’art.6, comma 2, disciplina quanto segue: “Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all’operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”. Ciò considerato, può essere considerata legittima la richiesta di indennizzo da parte dell’utente a seguito del mal funzionamento della linea in questione, circostanza questa, comprovata anche dai vari reclami ed in ossequio a quanto stabilito dall’art.6 dell’allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l’importo che l’operatore dovrà corrispondere all’utente a titolo di indennizzo per il mal funzionamento della linea protratto nel tempo, mai risolto e determinante nella decisione di recesso da parte dell’utente medesimo, corrisponde a complessivi € 486,00: € 3,00 x giorni 81, per linea fissa e dati, dal 10.8.20, data del reclamo sino al 30.10.2020 data di invio della pec con cui l’istante, a seguito della persistenza dei disservizi denunciati, fa espressa richiesta di recesso della linea. A seguito poi, della manifestazione della volontà da parte della società istante di voler recedere dal contratto, la stessa si avvedeva dell’addebito in fattura dei costi di recesso. A tale proposito, il prevalente orientamento è uniforme nel ritenere che la penale non è comunque dovuta nel caso in cui l’utente, a prescindere dal comportamento dell’operatore, decida di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso; così, il Corecom di Trento, nella Delibera n.8/12 evidenzia che, “A fronte dell’esercizio della facoltà di recesso da parte dell’utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell’utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all’articolo 1 della legge n. 40/2007”. Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: “La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell’utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l’operatore avrebbe dovuto dimostrare l’equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di

disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall'utente di rimborso degli importi addebitati titolo di penale". Nel caso in oggetto pertanto, considerato che l'operatore, non ha provveduto a dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione e pertanto, nessuna penale è dovuta da parte dell'utente e conseguentemente, l'operatore non ha diritto a richiedere il pagamento di alcun importo a titolo di penale, che dovrà pertanto provvedere a stornare dalla posizione debitoria dell'utente: € 28,84 inseriti nella fattura dell'11.2.21. L'Agcom inoltre, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori, relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del D.l. n.7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha individuato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo ed imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Premesso ciò, secondo l'Agcom, "possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS). Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata". Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 42/11. Tutto quanto sopra considerato, il complessivo importo di € 28,84, come richiesto dall'operatore con la fattura dell'11.2.21, deve essere ritenuto come non dovuto dall'utente e per ciò stesso stornato. Non si ritiene accoglibile la richiesta avanzata dall'istante, volta ad ottenere lo storno degli importi in contestazione, a seguito del mancato funzionamento "a regola d'arte" della linea per uso domestico, dal momento che nel caso che ci riguarda trattasi, appunto, di mal funzionamento e non di completa interruzione del servizio. Meritano, invece, di essere stornate le fatture emesse dall'operatore successivamente alla richiesta di recesso avanzata dall'istante in data 30.10.20 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese. Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. Quanto alla mancata risposta ai reclami

inoltrati dall'istante a seguito dei disservizi patiti. In base a quanto prescritto dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'operatore sarà pertanto, tenuto a versare alla società istante a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, l'importo di € 300,00 dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza della soc. Exxx Txxx S.r.l. nei confronti della società Tim S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore della stessa: -un indennizzo di € 400,00 per la perdita della numerazione; -un indennizzo di € 486,00 per il mal funzionamento della linea; - lo storno dalla posizione debitoria dell'utente dell'importo di € 311,89, corrispondente alle fatture emesse successivamente alla data del 30.10.2020; -un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami. Si compensano le spese di procedura.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 05/04/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to