

DELIBERA 004/2025/CRL/UD del 24/01/2025
R. Fxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/680744/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/01/2025;

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;

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 R. Fxxx del 17/05/2024 acquisita con protocollo n. 0136248 del 17/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha dedotto: "FCxxxxxxxxxxxxxx), nato a Rxxx il xx.xx.xxxx ed ivi residente in via Montemignaio 15, che difende anche tecnicamente se stesso stante anche la sua qualità di avvocato, ai fini di ottenere tutti gli indennizzi dovuti da TIM S.p.A. in relazione ai fatti di cui appresso, già oggetto di procedimento di conciliazione davanti al CORECOM Lazio con esito negativo. Roberto Faccini (nato a Roma il 29.9.1963) è titolare in Roma dell'utenza fissa 0xxxxxxxx su cui, tra l'altro, ha anche gli abbonamenti attivi TIM CONNECT PREMIUM XDSL e TIMVISION CALCIO E SPORT. Le relative fatture mensili di TIM sono sempre state regolarmente pagate con addebito automatico sul c/c bancario Unicredit SpA dello scrivente, presso il quale sono da tempo domiciliate, come riportato sulle fatture stesse (su cui è riportato il "rif. Mandato nr. 000603312863202107091"). Senonchè, e come più volte denunciato dallo scrivente mediante ripetute telefonate e reclami agli operatori TIM del n. 187 nonché con note Note PEC del 13.01.2023 (v. ALL. 1 al procedimento di conciliazione - rimasta sostanzialmente inevasa) e del 27.02.2023 (v. ALL. 2 al procedimento di conciliazione), a partire dal mese di Settembre 2022 e fino al mese di Febbraio 2023 le fatture TIM, che, si ripete, mi pervenivano mensilmente per conoscenza via posta in formato cartaceo e che pagavo con domiciliazione bancaria automatica, sono state unilateralmente "sospese" da TIM con sei distinte comunicazioni mensili (v. ALL. 4 al procedimento di conciliazione) e non mi sono più state comunicate né inviate e nessun importo è risultato addebitato in favore di TIM sul mio conto corrente Unicredit. Il tutto nonostante che, come ho verificato sia con controlli telefonici con operatori TIM del n. 187 sia con un controllo presso la mia banca, la domiciliazione delle fatture TIM sul mio c/c Unicredit non è mai stata revocata dallo scrivente ed è sempre risultata regolarmente attiva sia a TIM che a Unicredit. In particolare, la situazione relativa alle singole fatture TIM dei mesi da Agosto 2022 a Aprile 2023 è la seguente: 1) FATTURA AGOSTO 2022 N. RW03479241 (v. ALL. 5 al procedimento di conciliazione) Tale fattura (recapitatami via posta in copia cartacea) è stata regolarmente pagata dallo scrivente (come tutte le precedenti) con addebito sul c/c Unicredit dello scrivente in virtù di domiciliazione bancaria originariamente disposta e mai revocata (sulla fattura, come detto, è riportato il "rif. Mandato nr. 000603312863202107091"). 2) FATTURA SETTEMBRE 2022 N. RW04051747 (v. ALL. 6 al procedimento di conciliazione) Tale fattura non è mai pervenuta allo scrivente né è risultata addebitata sul c/c Unicredit dello scrivente nonostante la domiciliazione bancaria in essere (v. sopra). Con email del 30.9.2022 ore 9,20 inviata dalla email servizioclienti@telecomitalia.it a firma MyTIM Fisso e pervenuta alla email dello scrivente robertofaccini63@virgilio.it, mi è stato comunicato testualmente da TIM che "la tua fattura TIM di Settembre 2022 relativa alla linea

0xxxxxxxx non è al momento disponibile perché in fase di controllo”. 2 Solo in data 29.3.2023, a seguito di un ennesima telefonata in pari data al numero 187 di TIM, l’operatore TIM mi ha riferito della emissione di tale fattura e su mia richiesta mi ha inviato via email una copia della fattura stessa, che ho provveduto a pagare il giorno stesso per l’importo residuo dovuto di € 6,90 pure comunicatomi dall’operatore e confermatomi dal Centro TIM di Via Cola di Rienzo (RM) dove ho dovuto effettuare il relativo pagamento con Bancomat (non avendo TIM provveduto ad utilizzare la domiciliazione bancaria pure vigente). 3) FATTURA OTTOBRE 2022 N. RW04595273 (v. ALL. 7 al procedimento di conciliazione) Anche tale fattura non è mai pervenuta allo scrivente né è risultata addebitata sul c/c Unicredit dello scrivente nonostante la domiciliazione bancaria in essere. Con email del 30.10.2022 ore 9,22 inviata dalla email servizioclienti@telecomitalia.it a firma MyTIM Fisso e pervenuta alla email dello scrivente robertofaccini63@virgilio.it, mi è stato comunicato testualmente da TIM che “la tua fattura TIM di Ottobre 2022 relativa alla linea 063312863 non è al momento disponibile perché in fase di controllo”. Senonché dopo quasi quattro mesi, in data 22.02.2023 alle ore 23,26 mi è sorprendentemente pervenuta da TIM una email in cui si informava che “la fattura di Ottobre di € 61,89 risulta scaduta”, pur non essendo detta fattura mai stata inviata allo scrivente in quanto, come detto, unilateralmente sospesa da TIM. Conseguentemente, non essendo detta fattura stata allegata alla predetta email di TIM, il giorno seguente 23.02.2023 lo scrivente telefonava ancora al n. 187 di TIM e richiedeva all’operatore TIM di inviargli una copia della fattura di Ottobre 2022, che poi ho provveduto a pagare tempestivamente in data 07.3.2023 per l’importo dovuto di € 61,89 presso il Centro TIM di Via Cola di Rienzo (RM) dove ho tuttavia dovuto effettuare il relativo pagamento con Bancomat (non avendo TIM provveduto ad utilizzare la domiciliazione bancaria pure vigente). 4) FATTURA NOVEMBRE 2022 N. RW04845178 (v. ALL. 8 al procedimento di conciliazione) Anche tale fattura non è mai pervenuta allo scrivente né è risultata addebitata sul c/c Unicredit dello scrivente nonostante la domiciliazione bancaria in essere. Con email del 29.11.2022 ore 8,16 inviata dalla email servizioclienti@telecomitalia.it a firma MyTIM Fisso e pervenuta alla email dello scrivente robertofaccini63@virgilio.it, mi è stato comunicato testualmente da TIM che “la tua fattura TIM di Novembre 2022 relativa alla linea 063312863 non è al momento disponibile perché in fase di controllo”. Nello stesso giorno, a seguito di mia richiesta di spiegazioni al numero 187 di TIM, l’operatore TIM mi ha tuttavia riferito dell’emissione di tale fattura e su mia richiesta mi ha inviato via email una copia della fattura stessa di € 76,89 – si ripete mai pervenuta allo scrivente e mai addebitata in banca nonostante la domiciliazione in essere – sulla quale si legge peraltro testualmente che “alla data del 16.11.2022 non risultano fatture scadute da saldare”. Conseguentemente lo scrivente, nonostante la predetta domiciliazione bancaria in essere e solo per evitare questioni, ha provveduto in data 24.12.2022 al pagamento di tale fattura presso una ricevitoria autorizzata, anche se il sistema ha richiesto in automatico il pagamento del minore importo di € 56,89 (sulla Ricevuta di pagamento risulta infatti la dicitura “importo Aggiornato”: aggiornamento evidentemente disposto in automatico da TIM). Copia della relativa ricevuta di pagamento è stata 3 successivamente inviata (il 09.01.2023 ore 20,26) via email dallo scrivente alle email di TIM servizioclienti@telecomitalia.it e

documenti187@telecomitalia.it, e ciò su indicazione dell'operatore del numero 187 di TIM da me nuovamente contattato per spiegazioni e reclamo in data 09.01.2023. 5) FATTURA DICEMBRE 2022 N. RW05222768 (v. ALL. 9 al procedimento di conciliazione) Anche tale fattura non è mai pervenuta allo scrivente né è risultata addebitata sul c/c Unicredit dello scrivente nonostante la domiciliazione bancaria in essere. Con email del 31.12.2022 ore 14,27 inviata dalla Vostra email servizioclienti@telecomitalia.it a firma MyTIM Fisso e pervenuta alla email dello scrivente robertofaccini63@virgilio.it, mi è stato comunicato testualmente da TIM che "la tua fattura TIM di Dicembre 2022 relativa alla linea 0xxxxxxxxx non è al momento disponibile perché in fase di controllo". Solo in data 22.02.2023 mi è pervenuta da TIM una email in cui si comunicava che la fattura di dicembre 2022 non era stata inviata "per effettuare controlli" e l'esito positivo dei controlli stessi, con conseguente invito a provvedere al relativo pagamento "entro la nuova data di scadenza del 23.03.2023" ma solo "presso Poste o Lottomatica" Conseguentemente, non essendo detta fattura stata allegata alla predetta email di TIM, il giorno seguente 23.02.2023 lo scrivente telefonava ancora al n. 187 di TIM e richiedeva all'operatore TIM di inviargli una copia della fattura di Dicembre 2022, che poi ho provveduto a pagare tempestivamente in data 07.3.2023 per l'importo dovuto di € 76,89 presso il Centro TIM di Via Cola di Rienzo (RM) dove ho tuttavia dovuto effettuare il relativo pagamento con Bancomat (non avendo TIM provveduto ad utilizzare la domiciliazione bancaria pure vigente). 6) FATTURA GENNAIO 2023 N. RW00163731 (v. ALL. 10 al procedimento di conciliazione) Anche tale fattura non è mai pervenuta allo scrivente né è risultata addebitata sul c/c Unicredit dello scrivente nonostante la domiciliazione bancaria in essere. Con email del 31.12.2022 ore 11,28 inviata dalla email servizioclienti@telecomitalia.it a firma MyTIM Fisso e pervenuta alla email dello scrivente robertofaccini63@virgilio.it, mi è stato comunicato testualmente da TIM che "la tua fattura TIM di Gennaio 2023 relativa alla linea 063312863 non è al momento disponibile perché in fase di controllo". Solo in data 22.02.2023 mi è pervenuta da TIM una email in cui si comunicava che la fattura di Gennaio 2023 non era stata inviata "per effettuare controlli" e l'esito positivo dei controlli stessi, con conseguente invito a provvedere al relativo pagamento "entro la nuova data di scadenza del 23.03.2023" ma solo "presso Poste o Lottomatica" Conseguentemente, non essendo detta fattura stata allegata alla predetta email di TIM, il giorno seguente 23.02.2023 lo scrivente telefonava ancora al n. 187 di TIM e richiedeva all'operatore TIM di inviargli una copia della fattura di Gennaio 2023, che poi ho provveduto a pagare tempestivamente in data 07.3.2023 per l'importo dovuto di € 76,89 presso il Centro TIM di Via Cola di Rienzo (RM) dove ho tuttavia dovuto effettuare il relativo pagamento con Bancomat (non avendo TIM provveduto ad utilizzare la domiciliazione bancaria pure vigente). 7) FATTURA FEBBRAIO 2023 N. RW00698489 (v. ALL. 11 al procedimento di conciliazione) 4 Anche tale fattura non è pervenuta tempestivamente allo scrivente né è risultata addebitata sul c/c Unicredit dello scrivente nonostante la domiciliazione bancaria in essere. Con email del 02.3.2023 ore 09,35 inviata dalla email servizioclienti@telecomitalia.it a firma MyTIM Fisso e pervenuta alla email dello scrivente robertofaccini63@virgilio.it, mi è stato comunicato testualmente da TIM che "la tua fattura TIM di Febbraio 2023 relativa alla linea 0xxxxxxxxx non è al momento

disponibile perché in fase di controllo”. Con successiva email del 14.4.2023 ore 16,35 inviata dalla email timxte@timnews.tim.it a firma Servizio Clienti TIM e pervenuta alla email dello scrivente rxxxxxxxxx@xxxxx.it, mi è stato comunicato che TIM che aveva “ritardato la spedizione della tua fattura Febbraio 2023 di € 71,89 per effettuare dei controlli...”, all’esito dei quali l’importo addebitato era risultato “corretto”, ma che la fattura “non potrà essere pagata con la modalità domiciliazione” pur essendo tale modalità attiva, ma solo “presso Poste o Lottomatica.... entro la nuova data scadenza 15.5.2023”. Conseguentemente TIM, a seguito di mia ennesima richiesta al n. 187, mi ha inviato via email una copia della fattura stessa, che ho poi provveduto a pagare in data 02.5.2023 presso il Centro TIM di Via Cola di Rienzo (RM) dove ho dovuto effettuare il relativo pagamento con Bancomat (non avendo TIM, come detto, provveduto ad utilizzare la domiciliazione bancaria pure vigente). 8) FATTURA MARZO 2023 N. RW01197578 (v. ALL. 12 al procedimento di conciliazione) Tale fattura, finalmente, mi è stata recapitata regolarmente (come avveniva prima fino ad Agosto 2022) ed è stata regolarmente pagata in data 11.4.2023 con addebito automatico sul c/c Unicredit dello scrivente, proprio in virtù della stessa domiciliazione bancaria originariamente disposta e mai revocata (tant’è che sulla fattura in questione è riportato il “rif. Mandato nr. 000603312863202107091”, e cioè il riferimento allo stesso mandato riportato sulla fattura di Agosto 2022). Quindi, solo a partire dalla fattura TIM emessa per il mese di Marzo 2023 la situazione è tornata normale e le fatture sono state nuovamente incassate da TIM mediante domiciliazione bancaria e quindi con addebito sul mio c/c bancario Unicredit e sempre con “rif. al Mandato nr. 000603312863202107091”, si ripete mai revocato. Tuttavia, in tale fattura è stata indebitamente conteggiata e addebitata una voce di costo di € 0,41 a titolo di “Indennità ritardato pagamento 6% Fattura Settembre 2022”, e ciò nonostante che, come detto e come meglio sopra specificato, detta fattura sia stata unilateralmente sospesa da TIM per suoi controlli interni e non sia mai stata comunicata la fine di detta sospensione, essendone lo scrivente venuto a conoscenza solo in occasione di una ennesima telefonata al n. TIM 187 del 29.3.2023, nella quale ha chiesto all’operatore TIM di inviarla via email (email cui è seguito il relativo tempestivo pagamento il giorno stesso presso un Centro TIM, e quindi senza alcun ritardo). 8) FATTURA APRILE 2023 N. RW01599141 (v. ALL. 13 al procedimento di conciliazione) In tale fattura, anch’essa regolarmente pagata con domiciliazione bancaria, è stata indebitamente conteggiata e addebitata una voce di costo di € 2,81 a titolo di “Indennità ritardato pagamento 6% Fattura Ottobre 2022”, e ciò nonostante che, come detto e come meglio sopra specificato, detta fattura sia stata unilateralmente sospesa da TIM per suoi controlli interni e non sia mai stata comunicata la fine di detta sospensione, essendone lo scrivente venuto a conoscenza solo a seguito della su citata email di TIM del 22.3.2023 e della successiva mia telefonata al n. TIM 187 del 23.2.2023, nella quale ha chiesto all’operatore TIM di inviarla via email (email cui è seguito il relativo tempestivo pagamento il 7.3.2023 presso un Centro TIM per l’importo risultante a TIM, e quindi senza alcun ritardo). 5”. Su quanto assunto ha chiesto: ” TIM ha unilateralmente sottoposto a controlli interni le fatture dei mesi da Settembre 2022 a Febbraio 2023, sospendendole e rendendole indisponibili (senza quindi nemmeno inviarle allo scrivente) e sospendendo altrettanto unilateralmente la relativa domiciliazione bancaria; - TIM non ha sostanzialmente evaso e/o debitamente riscontrato i numerosi

reclami inoltrati dallo scrivente al n. TIM 187 o via PEC (v. sopra); - quando ha poi emesso le fatture per i mesi da settembre 2022 a febbraio 2023, TIM non le ha inviate allo scrivente via posta in formato cartaceo (come avveniva fino ad Agosto 2022) né le ha comunicate in altro modo allo scrivente (che ne è venuto a conoscenza solo su sua iniziativa ed a seguito di ripetute chiamate al n. TIM 187 – v. sopra) e per di più ha unilateralmente disposto che le stesse fossero pagate non con la domiciliazione bancaria pure attiva e mai revocata ma con modalità cartacea presso Ricevitorie o negozi TIM! - nonostante quanto precede, fonte di per sé di gravi disagi per lo scrivente, TIM ha continuato ad inserire nelle fatture del periodo da Settembre 2022 a Gennaio 2023 la voce di costo relativa al “Servizio di produzione e spedizione fattura”, pari ad € 3,90 mensili; - nelle fatture TIM emesse nel mese di Marzo 2023 e Aprile 2023 sono state indebitamente conteggiate e addebitate anche Indennità per un presunto quanto inesistente ritardato pagamento di due fatture di Settembre e Ottobre 2022 (rispettivamente € 0,41 ed € 2,81)”.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva tempestivamente il gestore deducendo: “ Le deduzioni della parte istante non sono corrette. Ed invero. Si deve segnalare all’ufficio che sulla linea telefonica del Sig. Fxxx, risultava attivo un contratto TIMVISION CALCIO e SPORT, disdetto dall’istante il 9.8.2022 e sostituito, per richiesta del medesimo in pari data, da un nuovo profilo in vendita da agosto 2022. TIM provvedeva a lavorare l’ordine di cessazione e riattivazione, inserendo sull’anagrafica dell’istante il c.d. “fermo CED”, necessario all’operatore per gestire contabilmente il passaggio da un piano contrattuale all’altro. Tale sistema, posto a tutela del cliente, evita il rischio di duplicazione di voci di costo, generando un blocco automatico della fatture e una sospensione temporanea del prelievo automatico con RID. Tale interruzione, una volta finalizzato il passaggio, viene eliminato con riattivazione della domiciliazione. Così è avvenuto nel caso di specie. TIM, infatti, inoltrava all’istante apposite informative e provvedeva ad inviare le fatture rielaborate all’esito delle verifiche contabili, operando i dovuti storni e allegando elaborazione contabile aggiornata. Infine, all’esito del passaggio da un piano all’altro, provvedeva a ripristinare la domiciliazione. TIM in ogni caso riscontrava puntualmente tutti i reclami ricevuti mediante invio di missive anche a mezzo PEC dall’istante, fornendo apposite informative e chiarimenti. Non si comprende, pertanto, la ragione delle doglianze avversarie. In ragione di quanto sopra, nessuna censura può essere mossa nei confronti di TIM e, per l’effetto, tutti i conti emessi dall’operatore, anche all’esito delle verifiche operate, risultano corretti e integralmente dovuti. Conseguentemente, nessuno storno o rimborso ulteriore, potrà essere riconosciuto in favore del Sig. Fxxx R.. La domanda di storno /rimborso è dunque infondata. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso, infatti, come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l’esponente società non ha, in alcun modo, determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione, ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti ex adverso. A ciò si aggiunga che, a tutto voler concedere, la sospensione del RID e l’applicazione

del “fermo CED” sulle fatture, nell’ottica della tutela dell’istante, non può, comunque, ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell’ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l’adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel *numerus clausus* delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Infine, come dedotto, TIM ha informato l’istante delle operazioni contabile eseguite sulla linea e sulle fatture e, in ogni caso, ha riscontrato con PEC tutti i reclami ricevuti. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell’istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS.”. Concludeva per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l’oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Si rammenta, poi, che l’organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare. Di converso, per le restanti domande, l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii. Nel merito, le richieste della parte istante non possono essere accolte. Preliminarmente, sotto un profilo strettamente normativo e regolamentare si osserva che l’ipotesi di cui si controverte così come connotata dall’utente, cioè la sospensione dell’invio delle fatture quale fattispecie totalmente svincolata da un concreto disservizio procurato al consumatore, confligge con la ratio del Regolamento Indennizzi che non a caso non contempla tale ipotesi quale presupposto per il riconoscimento di un qualsivoglia indennizzo. Va premesso, poi, che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. La fattispecie in esame trae origine dal mancato o ritardato recapito delle fatture. Ebbene, è necessario affrontare proprio la questione relativa al mancato recapito delle fatture. Per orientamento Agcom, delibera Agcom 86/12/CIR e Corecom Emilia Romagna 115/2021, la mancata o ritardata ricezione della fattura non esonera l’utente dall’obbligo di attivarsi per l’adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola dal sito. Difatti, “il rapporto di 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 volta al pagamento delle utilità godute. Invero, l'istante, attivandosi presso il gestore per l'invio ed il pagamento delle fatture ha adempiuto ai propri obblighi contrattuali senza che la condotta possa tradursi in un disagio indennizzabile. Il mancato/ritardato invio delle fatture conseguente al cambio piano non si è tradotto in un disservizio per la linea dell'utente. In ultimo, La richiesta di liquidazione di un indennizzo per omessa risposta al reclamo non può trovare accoglimento. Le fattispecie di "disservizio" lamentate dalla parte istante non sono indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. In conseguenza, la collegata domanda di mancata risposta al reclamo per disservizi non indennizzabili dovrà, pertanto, essere rigettata. Ed invero, in forza dell'articolo 20, comma 5, ex Delibera 353/2019/CONS, in tali ipotesi "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno." Più in generale, per motivi di completezza, giova precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente. Del resto, come già deliberato per fattispecie analoghe dall'intestato Corecom, qualora, dopo un primo reclamo cui l'operatore ha fornito riscontro scritto, l'utente che rivolge all'operatore un nuovo reclamo di contenuto identico al primo, può vedersi lesa soltanto in misura estremamente marginale la sussistenza di quella "mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore" che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo. Dal momento che il gestore ha dato prova di non essersi sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta a reclami sopra riportati.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza.
- 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.

Dirigente ad interim

Dott.ssa Ines Dominici

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to