

DELIBERA 055/2024/CRL/UD del 05/04/2024
A. Rxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/527701/2022)

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 A. Rxxx del 26/05/2022 acquisita con protocollo n. 0169673 del 26/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. Rxxx A., cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva che l'operatore non ha provveduto all'applicazione del nuovo piano tariffario "Solo Voce", come richiesto ad ottobre 2019 tramite call center, lasciando attivo il vecchio profilo tariffario non richiesto "Tutto Incluso + Opzione Super Internet". Stante siffatto stato di cose e rimaste senza riscontro le numerose segnalazioni effettuate presso il servizio clienti dell'operatore, in data 31.8.20, l'istante si vedeva costretto ad inviare, a mezzo pec, tramite il proprio legale, formale reclamo, con il quale richiedeva il rimborso delle fatture al medesimo addebitate per il servizio non richiesto (RN00299803 del 8.1.20 di € 75,40, RN02080123 del 6.7.20 di € 58,84, RN00950576 del 5.3.20 di € 90,39: Totale € 224,63), nonché il recesso dal contratto in essere. Ciò nonostante il gestore, oltre a non fornire risposta alcuna al reclamo de quo, continuava ad emettere fatture anche successivamente alla manifestazione della volontà di disdetta della linea internet da parte dell'istante (RN02519676 del 6.8.20 di € 58,84, RN02772809 del 19.9.20 di € 59,95, RN03111475 del 16.10.20 di € 59,34, RN03455766 del 16.11.20 di € 59,34, RN03763989 del 16.12.20 di € 59,34, RN00305901 del 16.1.20 di € 63,24, RN00483440 del 16.2.21 di € 62,87, RN00927757 del 22.3.21 di € 27,60 -contestate con lettera del 7.7.21 e con lettera di risposta alla società di recupero crediti del 19.7.21-, RN01109002 del 16.4.21 di € 4,21). Per l'effetto, il Sig. Rosini inviava altri due reclami, in data 7.7.21 ed in data 19.7.21, rimasti però entrambi senza riscontro alcuno. L'utente chiedeva quindi: "RIMBORSO DELLA SOMMA DI € 224,34 RELATIVO AL PAGAMENTO DELLE FATTURE CON PROFILO TARIFFARIO DIVERSO DA QUELLO RICHIESTO - RN00299803 del 08.01.2020 di € 75,4 RN02080123 del 06.07.2020 di € 58,84 RN00950576 del 05.03.2020 di € 90,39 Totale € 224,63 INDENNIZZO PER MANCATA CAMBIO DEL PROFILO TARIFFARIO DAL MESE DI OTTOBRE 2019 INDENNIZZO PER MANCATO RECESSO DAL 31.08.2020 INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI STORNO DI TUTTE LE FATTURE EMESSE SUCCESSIVAMENTE AL 31.08.2020 - RN02519676 del 06.08.2020 di € 58,84 RN02772809 del 19.09.2020 di € 59,95- RN03111475 del 16.10.2020 di € 59,34- RN03455766 del 16.11.2020 di € 59,34 - RN03763989 del 16.12.2020 di € 59,34- RN00305901 del 16.01.2020 di € 63,24- RN00483440 del 16.02.2021 di € 62,87- RN00927757 del 22.03.2021 di € 27,60- RN01109002 del 16.04.2021 di € 4,21 STORNO FATTURE EMESSE DA OTTOBRE 2019 A AGOSTO 2020". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierna istante ammontava ad € 8.000,00. In data 3.8.21 ed in data 25.8.21, la Soc. Tim S.p.a., per mero spirito conciliativo, accettava la richiesta di storno dell'intera posizione debitoria pari ad € 454,73, dichiarando che avrebbe provveduto all'annullamento delle fatture emesse dal mese di Agosto 2020 al mese di Aprile 2021, oltre al ritiro della pratica dal recupero

crediti ed oltre ancora al rimborso di €180,00 per la mancata risposta al reclamo del 31.8.20. L'utente rifiutava la proposta avanzata dall'operatore.

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. Fermo quanto precede, si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante lamenta la mancata lavorazione del recesso per la linea xxxxxx e, sulla scorta di tale doglianza, domanda di ottenere storni ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. L'istante, infatti, non indica, né prova la data di disdetta, non indica la durata della fatturazione contestata, né l'ammontare delle voci asseritamente non dovute; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Medesima genericità si rileva in merito alla presunta mancata attivazione della modifica del piano tariffario. 3 Il Sig. Rxxx A., inoltre, 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. Inoltre, controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso né la prova del relativo pagamento. 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 il rimborso o 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)...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. 3) da TIM. Infondatezza della domanda di storno degli importi addebitati Assenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo. Fermo restando quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto emerso da controllo all'interno dei propri sistemi. L'istante lamenta la pretesa errata fatturazione con applicazione di costi, a suo dire, non dovuti poiché riferiti a servizi differenti da quelli richiesti. Inoltre, assume che TIM non avrebbe lavorato tempestivamente il recesso. Le domande avversarie sono tuttavia destituite di fondamento. Infatti, la linea intestata all'istante risulta attivata dal 01/09/2007 con profilo "TUTTO" per la fornitura di fonia e dati. Non risultano richieste di recesso 4 e, pertanto, a fronte del mancato pagamento delle fatture da parte dell'istante, la linea cessa per morosità dal 15.2.2021. Nessuna censura può essere mossa nei confronti dell'operatore. In ragione di quanto sopra, i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. Non è, per l'effetto dovuto alcuno storno o rimborso a favore della controparte, la quale dovrà, dunque, restare obbligata anche al saldo degli insoluti presenti

a sistema, come portati dai conti emessi da TIM fino alla chiusura del ciclo di fatturazione per € 454,73, come portati dalla fattura agosto 2020 alla fattura Aprile 2021. La domanda avversaria di storno/rimborso non può, pertanto, essere accolta. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. In primo luogo, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso 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 dell'indennizzo richiesto ex adverso. Non risultano, inoltre, attivati servizi o linee non richieste e non risultano inviati reclami, sul punto, in data antecedente alla cessazione della linea per morosità. Comunque, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, la presunta prosecuzione del ciclo di fatturazione non può 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...5 La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, qualora ne sussistano i presupposti, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione. A ciò si aggiunga che, come segnalato poco sopra, a sistema non si rinvenivano reclami antecedenti alla cessazione della linea per morosità. Pertanto, l'assenza di prova dell'invio di reclami tempestivi e idonei dovrebbe condurre, comunque, il Corecom a rigettare le domande avversarie...A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Ogni richiesta di controparte dovrà pertanto essere rigettata..."

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: -la mancata lavorazione da parte dell'operatore del cambio richiesto nel mese di ottobre 2019, dal profilo tariffario "Tutto Incluso + Opzione Super Internet", che prevedeva un costo di € 18.87 mensili, al profilo tariffario "Solo Voce", senza addebito internet, -il rimborso delle fatture indebitamente emesse dal gestore in applicazione del piano tariffario non richiesto, -la mancata lavorazione della richiesta di recesso dal contratto, - la mancata risposta ai reclami, nonché lo storno delle fatture emesse dopo la richiesta di recesso del 31.8.20. Eccepisce in risposta l'operatore, l'indeterminatezza e la genericità delle avverse domande relativamente alla descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie ed esattamente: non risulterebbero presso i sistemi Tim S.p.a. richieste di recesso, non risulterebbero attivati servizi o linee non richieste, non risulterebbero inviati reclami. Orbene, da un'attenta analisi della documentazione in atti risulta che, contrariamente a quanto assunto dall'operatore, l'utente ha esattamente provato tutto quanto dal medesimo esposto e dedotto. Ed infatti, per quanto riguarda la richiesta avanzata dall'istante, avvenuta nel mese di ottobre 2019, di attivazione di un nuovo piano tariffario, con passaggio dal profilo "Tutto Incluso + Opzione Super Internet" al costo di € 18,87 mensili, al profilo "Solo Voce" senza addebito internet, il medesimo dichiara di aver effettuato detta richiesta a mezzo del call center dell'operatore, indicando al contempo, sia il numero di lavorazione (1091869441252), sia l'identificativo dell'operatore (CA432). Anzi, nel corso del presente procedimento, l'utente ha più volte sollecitato il gestore all'esibizione dei registri corrispondenti al numero di lavorazione dal medesimo indicato, ma nulla veniva prodotto da Tim S.p.a., né TIM ha riscontrato il reclamo opponendo che alcuna richiesta di cambio piano era stata effettuata dall'utente. Non solo. Sempre contrariamente a quanto assunto e dichiarato dall'operatore, il Sig. Rosini, non solo si è preoccupato di depositare i reclami inviati via pec, a mezzo del proprio legale, in data 31.8.20, in data 7.7.21 ed in data 19.7.21, comprensivi delle ricevute di accettazione e consegna, ma ha anche allegato alle proprie memorie tutte le fatture di cui chiede il rimborso. E' pertanto, semmai, l'operatore a non aver provveduto a fornire prova alcuna di quanto contro dedotto in risposta alle richieste avanzate dall'odierno istante. Si rammenta a tale proposito, che in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di

dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Tim S.p.a. provare le ragioni dell'omesso cambio del profilo tariffario richiesto dall'utente o quanto meno, provvedere all'esibizione dei registri delle telefonate presso il call center, come sollecitati dal Sig. Rosini, ma dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. Pertanto, si ritiene accoglibile la domanda dell'istante volta a veder riconosciuta la mancata lavorazione da parte dell'operatore della richiesta di modifica del nuovo piano tariffario. Agcom nella Delibera n.13/10/CIR, stabilisce che: "Qualora l'operatore recepisca in ritardo la variazione del piano tariffario richiesta dall'utente, quest'ultimo ha diritto al rimborso di quanto indebitamente fatturato rispetto al nuovo piano tariffario contrattualmente pattuito". Conformi: Agcom Delibera n.89/10/CIR, Agcom Delibera n.104/10/CIR. Agcom con la Delibera n.115/10/CIR integra quanto sopra, evidenziando che: "Deve essere accolta la richiesta dell'utente di rimborso delle somme fatturate in eccedenza rispetto a quanto previsto dal piano tariffario pattuito. In particolare, il piano sottoscritto dall'utente non prevedeva alcun costo di attivazione, che invece risulta essere stato fatturato dall'operatore. Inoltre, l'utente asserisce che in base al piano tariffario pattuito avrebbe dovuto beneficiare dello sconto delle tasse di concessione governativa. In mancanza di prova contraria da parte dell'operatore, anche tali importi dovranno essere rimborsati dall'utente". La prova di aver ricevuto il consenso favorevole da parte dell'istante o la prova contraria volta ad evidenziare che nessuna richiesta di cambio tariffario risulta essere stata avanzata dall'istante spetta, come si è visto, all'operatore dal momento che il contratto di utenza telefonica rientra nella categoria giuridica del contratto di somministrazione e va inquadrato nei contratti di adesione di stampo privatistico, in quanto tali, soggetti al regime contrattuale di diritto comune ed alle regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede (Corte Costituzionale n°4/98). A fronte della contestazione dell'utente circa la mancata attivazione del piano tariffario Solo Voce, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova contraria ed in difetto di tale prova deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dello stesso per mancata attivazione di un piano tariffario come richiesto e per la conseguente reiterata applicazione del vecchio piano tariffario non richiesto dall'utente (Corecom Lazio delibere n°51/2010 e n°92/13). Da ciò deriva la responsabilità della Tim S.p.a. per la mancata attivazione del piano tariffario richiesto ed il diritto all'indennizzo a favore dell'istante, anche in base a quanto prescritto dall'art.9, comma 2, dell'allegato A alla delibera indennizzi n.347/18/CONS: "Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti 2.Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di Sim si applica un indennizzo forfettario di Euro 25,00 per ogni apparecchiatura o Sim". Orbene, considerato che la richiesta di attivazione del profilo tariffario risale al mese di ottobre 2019, sino al mese di luglio 2020, mese dell'ultima fattura emessa dal gestore, prima dell'invio da parte dell'istante della pec di recesso dal contratto, l'operatore sarà tenuto

ad indennizzare il medesimo di € 837,50, corrispondenti ad € 2,50 x giorni 335 di attivazione di un profilo tariffario non richiesto, a discapito di quello invece espressamente richiesto dall'istante a mezzo telefonata presso il call center. In considerazione di quanto sopra, è parimenti corretta la richiesta avanzata dall'istante di rimborso di quanto pagato in più, nel periodo compreso tra ottobre 2019 e luglio 2020, secondo il vecchio profilo tariffario e quindi, in spregio alla richiesta di attivazione del nuovo profilo tariffario (Solo Voce), avvenuta a mezzo call center nel mese di ottobre 2019. E così, l'operatore sarà tenuto a rimborsare al Sig. Rosini il 50% dell'importo di € 403,41, pari ad € 201,70, come risulta dalle fatture prodotte da parte istante: -fattura dell'8.1.20 per € 75,40 -fattura del 6.2.20 per € 62,74 -fattura del 6.4.20 per € 58,84 -fattura del 5.6.20 per € 57,20 -fattura del 6.7.20 per € 58,84 -fattura del 5.3.20 per € 90,39 Come risulta anche dalla pec di reclamo del 31.8.20, prodotta agli atti dal Sig. Rosini, il medesimo, a mezzo del proprio legale, non solo inoltra formale reclamo avverso le fatture indebitamente emesse dall'operatore sino ad allora, rispetto ad un differente piano tariffario, ma provvedeva altresì, a formalizzare il proprio recesso dal contratto inizialmente concordato per la rete fissa. Ciò nonostante, sebbene l'utente abbia prodotto anche tutte le ricevute di accettazione e consegna della pec in questione, non solo il gestore nega nel presente giudizio di aver mai ricevuto pec di reclamo e di disdetta, ma ometteva altresì, di mettere in lavorazione la richiesta di recesso de qua, provvedendo all'emissione di ulteriori fatture in un periodo successivo al ricevimento della pec in questione, vale a dire successivamente alla data del 31.8.20. Agcom, al riguardo, con la Delibera n.103/10/CIR stabilisce espressamente che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile". Conformi: Agcom Delibera n.140/10/CIR e Agcom Delibera n.137/10/CIR, quest'ultima delibera nello specifico evidenzia che "In caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "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". Conformi: Agcom Delibera n.24/11/CIR, Agcom Delibera n.75/11/CIR, Agcom Delibera n.152/11/CIR, Agcom Delibera n.32/12/CIR, Agcom Delibera n.39/12/CIR, Agcom Delibera n.43/12/CIR. Ancora, il Corecom Calabria nella Delibera n.25/11 ribadisce che "Nei contratti per adesione il diritto di recesso è previsto dalla legge...Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. Inoltre, la violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa di somme, da parte dell'operatore, a fronte di servizi non usufruiti dall'utente, integra una condotta vessatoria, che dà diritto all'utente di ottenere un indennizzo per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede", allo stesso modo il Corecom Emilia-Romagna con la Determinazione n.6/12 ribadisce che

“L’operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall’utente entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni. Deve perciò essere riconosciuto il diritto dell’utente allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine” e così il Corecom Friuli Venezia Giulia nella Delibera n.54/12 secondo cui: “Qualora l’utente eserciti correttamente il proprio diritto di recesso, come nel caso di specie, l’operatore è tenuto a disattivare i servizi entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata.”. Conformi: Corecom Lazio Delibera n.13/10, Corecom Lazio Delibera n.44/10, Corecom Lazio Delibera n.55/10, Corecom Lazio Delibera n.64/11, Corecom Puglia Delibera n.18/10, Corecom Puglia Determinazione n.5/10, Corecom Puglia Determinazione n.15/12. In caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l’utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto. Ogni fattura emessa successivamente ai trenta gg successivi alla richiesta di cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima e deve essere stornata/rimborsata. Non solo, in ragione di quanto sopra, il Sig. Rosini avrà altresì, diritto all’indennizzo per la mancata lavorazione della richiesta di disdetta dal contratto che, in base a quanto stabilito in materia dal comma 292 dell’art.1 della Legge n.160 del 2019: “è pari al 10% dell’ammontare contestato e non dovuto per un importo non inferiore ad € 100,00”. L’indennizzo che l’operatore sarà tenuto a versare all’istante per la mancata lavorazione del recesso sarà pertanto, pari ad € 100,00. In base a tutto quanto sopra esposto e dedotto, risulta pacifico che il gestore non abbia provveduto ad inviare risposta alcuna ai vari reclami inviati dal Sig. Rosini e così nello specifico: 1) a partire dal reclamo del 31.8.20, con il quale il medesimo lamentava la sussistenza di gravi disservizi telefonici dovuti al mancato cambio del piano tariffario e contestualmente, avanzava formale richiesta di disdetta della linea fissa, 2) per proseguire con il reclamo del 7.7.21, con il quale l’utente provvedeva a contestare le fatture emesse dal gestore successivamente alla propria manifestazione di volontà del 31.8.20 di recedere dal contratto e denunciava la mancata lavorazione della disdetta de qua, 3) e per finire, con il reclamo del 19.7.21, nel quale veniva riportato quanto segue: “A seguito di contatti telefonici allego la lettera di recesso e contestuale reclamo con altro reclamo...”. Nessuna risposta veniva fornita dall’operatore a detti reclami, inviati via pec dall’istante a mezzo del proprio legale, né veniva fornito riscontro alcuno alle numerose segnalazioni telefoniche susseguite presso il call center di Tim S.p.a.. 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). Inoltre, il Corecom Calabria, a proposito delle segnalazioni e dei reclami effettuati presso il call center del gestore, con la Delibera n.22/11, evidenzia che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". 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". Per l'effetto, l'indennizzo che il gestore sarà tenuto a versare al Sig. Rosini per la mancata risposta ai reclami, sarà pari ad € 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 del Sig. Rxxx A. nei confronti della società Tim S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dello stesso: un indennizzo di € 837,50 per la mancata attivazione del profilo tariffario; il rimborso di € 201,70 corrispondente al 50% delle fatture emesse anche per la linea interne; il rimborso/storno delle fatture emesse dai trenta gg successivi alla pec di recesso del 31.8.20; un indennizzo di € 100,00 per la mancata lavorazione della richiesta di disdetta; 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

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini