

**DELIBERA 059/2024/CRL/UD del 05/04/2024**  
**M. Bxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/531014/2022)**

**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 M. Bxxx del 10/06/2022 acquisita con protocollo n. 0184684 del 10/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, Sig.ra M. Bxxx, cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva di aver richiesto, nel 2019, la cessazione del servizio ISDN di cui non aveva più bisogno; pertanto, l'operatore, precisando l'impossibilità di procedere a detta modifica, proponeva l'attivazione di un nuovo contratto, con nuova numerazione, a prezzi più vantaggiosi e senza il servizio ISDN. Così, l'istante, in data 17.12.19, a mezzo pec, inviava propria comunicazione con la quale richiedeva la cessazione del contratto e della numerazione in essere, avendo attivato una nuova numerazione. Ciò nonostante, senza aver ricevuto alcuna previa comunicazione da parte del gestore, le veniva inviato, in data 24.8.20, un sollecito di pagamento per € 1.947,69 nel quale, oltre ai costi relativi al servizio attivo con nuova numerazione, venivano inseriti importi attinenti a fatture emesse dal gestore sulla vecchia numerazione cessata, appunto, a dicembre 2019. Stante siffatto stato di cose, l'utente si vedeva costretto ad inviare all'operatore, a mezzo pec, una lunga serie di reclami e, relativamente alla fattura ricevuta ad agosto 2020 di € 1.947,00, provvedeva ad effettuare un pagamento parziale a mezzo bonifico bancario, limitatamente al servizio di cui effettivamente aveva usufruito con la nuova numerazione. Contestualmente, contestava la fatturazione sino ad allora ricevuta, nella quale venivano inseriti servizi a pagamento mai richiesti, richiedendo altresì, più volte, la rettifica del C.F. inserito in modo errato in fattura, circostanza questa che aveva in passato comportato problemi con l'Agenzia delle Entrate in quanto svolgente l'attività di libera professionista. Ai reclami de quibus l'operatore non forniva risposta alcuna. Come se non bastasse, a partire dal mese di gennaio 2021, il gestore attivava anche il bonus fedeltà al costo di € 10,00, mai dalla medesima richiesto o autorizzato. Ad aggravare ulteriormente la situazione, interveniva inoltre la sospensione amministrativa del servizio più volte operata dal gestore. L'utente chiedeva quindi: "Indennizzo per reiterate sospensioni del servizio Indennizzo per mancata risposta ai reclami Indennizzo per attivazione servizi mai richiesti Rimborso degli importi pagati e non dovuti Storno totale dell'insoluto VARIE ED EVENTUALI".

### **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. Le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito una illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione che avrebbe portato anche alla presunta sospensione della linea xxxxxx.

Sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni/rimborsi ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data in cui sarebbe stato esercitato il recesso e la durata della presunta fatturazione illegittima. La medesima genericità si rinviene anche nella formulazione delle richieste relative alla presunta sospensione amministrativa. Anche sul punto, infatti, non è dato comprendere, dalla lettura dell'istanza avversarie, la data dell'asserita sospensione amministrativa. Non vengono inoltre allegati o indicati reclami relativi alla sospensione amministrativa. La Sig.ra M. Bxxx, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha indicato puntualmente l'ammontare delle somme non dovute. Inoltre, controparte non ha neppure depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto il rimborso /storno, né la prova dell'avvenuto pagamento degli importi per i quali viene formulata la richiesta di rimborso. 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. Grava, inoltre, sull'istante l'onere di documentare anche i relativi pagamenti. 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)... 2) Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione di indennizzi. L'istante, come accennato poco sopra, fonda la propria istanza sull'asserita mancata lavorazione del recesso della linea xxxxxx. Controparte assume che per il disservizio venivano inoltrati reclami, rimasti privi di riscontro. 3 Le doglianze avversarie sono tuttavia infondate e non trovano conferma alcuna nei sistemi di TIM. Dai sistemi di TIM, infatti, emerge la situazione di seguito descritta: la Sig.ra Biagioni esercitava il recesso per la linea xxxxxx che TIM lavorava entro i termini di cui alle condizioni di contratto. L'utenza, pertanto, veniva cessata e chiusa la fatturazione, con l'addebito a carico della controparte delle sole somme maturate in costanza di rapporto e in data antecedente al recesso. Infatti, da verifica contabile, emergeva che sulla linea cessata era presente una morosità pari ad €1854.11, portata da conti non pagati dal 1/19 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, come emerge dal dettaglio degli addebiti inviato da TIM, nella fattura 4/20 emessa per la linea xxxxxx (doc.1) L'operatore, pertanto, in applicazione dell'art. 18 comma 4 delle Condizioni generali di abbonamento (Doc.2) ha legittimamente riaddebitato gli insoluti sui conti emessi per la linea ancora attiva xxxxxx ed ha ripetutamente inviato solleciti di pagamento a mezzo RAR (Doc.3). Nessuna censura può essere, dunque, mossa nei confronti di TIM che, come dimostrato, si è limitata ad applicare sin dall'inizio del rapporto le sole condizioni contrattuali espressamente approvate dall'istante. Da tutto quanto sopra, si deduce come le fatture emesse da TIM, dalla data di attivazione del nuovo impianto, oggi genericamente ed immotivatamente contestate dall'istante, sono legittime ed integralmente dovute, poiché riferite solo a servizi richiesti e regolarmente fruiti dalla controparte, in data antecedente al recesso. Sulla scorta delle ragioni argomentate, non potrà essere operato alcuno storno e, per l'effetto, l'istante dovrà restare obbligato al saldo di tutti gli insoluti a sistema quantificati allo stato, in € 1.883,27, come portati dal conto

4/20 della linea xxxxxx. 4 La domanda di storno formulata ex adverso è, dunque, destituita di fondamento. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Infatti, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. L'esponente società non ha, dunque, in alcun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso...Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile". La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi...Medesima conclusione deve valere per la doglianza avente ad oggetto la sospensione della linea xxxxxx che, comunque, è stata operata da TIM per pochissimi giorni (dal 11.10.21 al 23.10.21), previo invio di solleciti di ben sette differenti solleciti di pagamento a mezzo rar (cfr. Doc. 3). È emerso, infatti, nella ricostruzione fattuale operata poco sopra, come il titolare della linea, pur a fronte della regolare fruizione dei servizi prestati da TIM per la linea xxxxxx, abbia immotivatamente omesso ogni pagamento a decorrere dal gennaio 2019, e dunque da periodo molto antecedente al recesso, esercitato a dicembre 2019. Ad oggi, l'istante continua a rendersi gravemente inadempiente avendo maturato un gravoso insoluto di oltre € 1800.00, come portato dalle fatture indicate poco sopra. Tale situazione ha costretto TIM, si ribadisce, previa regolare segnalazione e reiterati solleciti (cfr. Doc. 3), a sospendere la linea xxxxxx, in applicazione dell'art. 23 delle citate condizioni di abbonamento (cfr. Doc. 2); sospensione che, in ogni caso, è stata interrotta – pur in mancanza dei presupposti- non appena ricevuta istanza GU5. Nessun indennizzo può, pertanto essere riconosciuto per la fattispecie, in quanto TIM ha operato nel pieno rispetto degli obblighi contrattualmente assunti. Di contro, come documentato, l'istante si è reso inadempiente (sospendendo ogni pagamento anche parziale), legittimando TIM alla sospensione amministrativa, in ottemperanza alla disciplina pattizia contenuta nelle condizioni generali di contratto applicabili alla fattispecie de qua. Appare, dunque, pacifico come la condotta posta in essere dall'esponente società, non possa essere ritenuta contra jus, perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante. Anche sotto tale profilo, pertanto, le doglianze avversarie sono infondate e l'istante non ha diritto alla liquidazione di alcun indennizzo. 6 Peraltro, si ribadisce che nei sistemi informativi di TIM - a fronte di tutte le numerose doglianze oggi sottoposte al vaglio del Corecom - non sono nemmeno presenti reclami o contestazioni, almeno riferibili alla sospensione della linea. TIM, inoltre, ha riscontrato ogni doglianza della controparte con missive inoltrate in forma scritta (Doc.4). 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 accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante: -la mancata lavorazione da parte dell'operatore della richiesta di cessazione della propria linea telefonica, inviata a Tim S.p.a. via pec in data 17.12.19, -l'indebita imputazione a proprio carico di importi relativi alla numerazione oramai cessata, -l'indebita attivazione di servizi a pagamento non richiesti, -l'indebita sospensione amministrativa del servizio disposta dall'operatore in numerose occasioni, in virtù di presunti insoluti e -la mancata risposta ai molteplici reclami. Eccepisce in risposta l'operatore: -la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti operata dall'istante, -l'assenza di allegazioni probatorie e di riscontro documentale negli atti dell'utente stessa, -la legittimità dell'importo richiesto, correttamente riaddebitato sui conti emessi per la linea attiva a seguito di insoluti relativi alla vecchia numerazione e dei ripetuti solleciti di pagamento rimasti inevasi, -la sussistenza di un insoluto di € 1.883,27, -l'infondatezza dell'avversa domanda di storno e di indennizzo, anche in considerazione del fatto che la mancata lavorazione della disdetta non è mai produttiva di indennizzo alcuno, -la legittimità dell'unica sospensione amministrativa avvenuta dall'11.10.21 al 23.10.21, come diretta conseguenza degli insoluti da parte dell'istante, -l'inesistenza sui sistemi Tim S.p.a. di reclami o contestazioni inoltrati dalla Sig.ra Biagioni. Orbene, da un'attenta analisi della documentazione in atti, emerge che quanto esposto dall'istante, contrariamente a quanto assunto ed eccepito da parte convenuta, trova puntuale conferma negli allegati prodotti ed infatti, risulta regolarmente depositata la pec di recesso del 17.12.19, ricevuta dal gestore in data 29.1.20, nella quale l'istante richiede la cessazione della vecchia numerazione telefonica. Considerato che alla data del 24.8.20, l'operatore effettivamente inviava alla Sig.ra Biagioni un sollecito di pagamento per € 1.947,69 da imputarsi alla vecchia numerazione, appare evidente che il gestore abbia ommesso di provvedere alla lavorazione della cessazione dell'utenza come richiesta dall'utente in data 17.12.19. E' vero che l'operatore da parte sua, ha provveduto a sollecitare più volte gli insoluti presunti a carico dell'istante in data 14.11.19, in data 19.2.20, in data 18.1.21, in data 11.3.21, in data 3.6.21, in data 29.4.21 ed in data 23.8.21, ma è anche vero che, innanzi a dette richieste l'utente, molteplici volte, si adoperava nel formulare contestazioni e reclami ai quali non conseguiva riscontro alcuno. In particolare, in atti risultano depositate tutte le pec inviate dall'istante per denunciare i disservizi e le problematiche patite e non risolte e così: -Pec del 7.7.20, nella quale, innanzi all'emissione delle fatture in contestazione, comunica di aver provveduto a corrispondere i pagamenti dovuti limitatamente alla nuova linea telefonica, richiedendo l'annullamento di tutte le fatture emesse per la pregressa linea, della quale in data 17.12.19 aveva già richiesto la cessazione. -Pec del 29.7.20, nella quale l'istante denuncia quanto segue: "In riferimento alla vs lettera del 15.07.2020 prot. C26903325, si fa presente che il data 17.12.2019 è stata inoltrata per mezzo pec la cessazione della linea xxxxxx e sollecitata sempre tramite pec il 29.01.2020. si chiede nuovamente di verificare. e si faccia presente che a novembre 2019 si è attivata una nuova linea xxxxxx che ha sostituito la vecchia linea, scelta consigliata da un operatore del 191,

perchè io volevo abbattere i costi, quindi mi è stato detto che non potevo togliere semplicemente la borchia ISDN, ma dovevo fare un nuovo contratto e neanche potevo mantenere il vecchio numero, perchè una volta attivata la nuova linea potevo comunicare la cessazione della vecchia linea e per venirmi incontro mi sarebbe stata una trasferimento di chiamata gratuito per 3 mesi, per consentirmi di comunicare il nuovo numero. Si verifichi a livello amministrativo/gestionale cosa sia successo e perchè la pratica di cessazione non è stata lavorata per tempo, io non ho usufruito del servizio perchè utilizzavo l'altra linea. Pertanto si chiede nuovamente l'annullamento delle fatture". -Pec del 9.9.20, nella quale l'istante ribadisce quanto segue: "Buongiorno, si chiedono delucidazioni in merito al sollecito di pagamento CB\_200825\_0000715731. La linea xxxxxx è stata cessata a dicembre nel 2019 come da procedura chiesta ad un operatore del 191 si allega pec inviata con le varie ricevute. Nell'anno 2019 si sono fatte numerose segnalazioni di disservizi su questa linea, si è chiamato piu volte il 191 per chiedere la situazione debitoria e ci è stato comunicato che non erano presenti fatture insolute, avendo fatto a dicembre la cessazione dell'utenza, perchè per ovviare ai vari disservizi e per un risparmio un operatore del 191 ci ha suggerito la stipula di un nuovo contratto perchè sul vecchio non potevamo apportare modifiche tant'è che dovevamo attendere l'attivazione della nuova linea per poi cessare la vecchia era stato chiesto di mantenere la numerazione ma non è stato possibile, così ci è stato comunicato. ed anche in quell'occasione non risultavano insoluti. Rimango in attesa di chiarimenti, cordiali saluti Marika Biagioni xxxxxx Comunque chiedo spiegazioni dettagliate della somma richiesta, in quanto per posta non è arrivato nulla. inoltre chiedo la separazione in fattura delle due linee come è stato fino all'ultima fattura". Nella medesima comunicazione di cui sopra inoltre, l'utente richiedeva all'operatore la consegna di copia del contratto concordato, ricevendo in cambio, esclusivamente, le condizioni generali del contratto. -Pec del 30.11.20, nella quale l'istante denuncia quanto segue: "Buongiorno, scrivo a seguito colloquio con il 191 operatrice gentile e cordiale, con la quale si è sollecitato nuovamente la lavorazione del reclamo 1-13821556059 già sollecitata il 19.11.2020 con altro operatore, dove si faceva presente che non ero abilitata alle chiamate in uscita. La linea xxxxxx è in regola con i pagamenti per cui non ci doveva essere la sospensione del servizio. confermato da entrambe. Aperto il reclamo 1-13983706948 con il quale reclamo la sospensione del servizio telefonico in uscita e il non funzionamento di internet da circa una settimana. L'operatore di oggi mi ha detto che avrebbe riabilitato la linea telefonica in uscita ed internet, dopo aver terminato il colloquio con lei dovevo spengere ed accendere il modem, così ho fatto internet è funzionante ma la linea telefonica abilitata alle telefonate in uscita. Sono mesi che sto inviando pec chiamando il 191 ovviamente quando si prende la linea si parla sempre con diversi operatori quindi ogni volta si fa la cronistoria della situazione e mi trovo a PAGARE UN SERVIZIO CHE NON HO, non solo mi sta creando danni lavorativi e di stress passo il tempo a fare reclami su reclami. Chiedo venga sistemata immediatamente tale situazione...". -Pec del 3-3-21, nella quale l'istante ribadisce quanto segue: "Buongiorno, quest'oggi l'operatore AC402 mi ha aperto il reclamo 1-14242275810 il quale si chiede l'annullamento della fattura relativa al 4 bimestre 2020 relativa alla linea xxxxxx addebitata sulla linea xxxxxx non dovuta perchè la cessazione della linea xxxxxx è avvenuta tramite pec il 17.12.2019 in allegato si trova la pec inviata

a suo tempo, sempre in allegato ci sono alcune delle altre pec inviate sempre per i disagi ed i disservizi causati dalla mancata acquisizione della cessazione dell'utenza, la motivazione fornita è che il documento d'identità non è completo .C HIEDO LA RIPRESA DAGLI ARCHIVI DELLA PEC DEL 17.12.2019 NELLA QUALE SI VERIFICARE FACILMENTE CHE IL DOCUMENTO D'IDENTITA' E' COMPLETO E VALIDO. Si chiede il regolare ripristino della linea attiva, e l'EMISSIONE della nota di credito relativa al 4 bimestre 2020, nel piu' breve tempo possibile, per cessare il mio calvario, i disservizi che causano danni economici alla mia attività, le perdite di tempo per contattare il 191 e ed inviare pec per attivare gli innumerevoli reclami tempo che NON E' RETRIBUITO e VIENE TOLTO ALLA MIA ATTIVITA' LAVORATIVA. Spero che chi prenda in carico la pratica abbia la volontà di richiedere all'ufficio preposto la per originaria per riscontrare la presenza del documento completo. In modo da cessare questa esperienza negativa che si protrae da troppo ma troppo tempo. Si spera che questa sia l'ultima pec di reclamo altrimenti darò mandato all'associazione dei consumatori di proseguire per vie legali per mio conto. Rimango in attesa in tempi brevi di un vs riscontro”. -Pec del 9.3.21, nella quale l'istante denuncia il disservizio patito a seguito dell'avvenuta interruzione amministrativa della linea ad opera del gestore. -Pec del 5.5.21, nella quale l'istante espone nuovamente tutte le problematiche oggetto della presente doglianza e: “...sono a richiedere per l'ennesima volta delucidazioni a riguardo e contestualmente intimiamo il gestore a non sospendere più il servizio. Ultima sospensione avvenuta il 21.04.2021 e ripristinato solo oggi, in quanto gli importi richiesti non sono dovuti vista la regolare disdetta inviata illo tempore. Si chiede quindi lo storno totale dell'insoluto in essere, rimborso degli importi pagati e non dovuti, indennizzi per attivazione servizi mai richiesti, indennizzo per le molteplici sospensioni subite, indennizzo per i reclami esperiti mai evasi...”. -Pec del 9.6.21, con la quale l'istante ribadisce quanto già lamentato in precedenza e precisa altresì: “...Da parte nostra continua ad evidenziarsi una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e attivazione di servizi aggiuntivi mai richiesti dal cliente...Pertanto si integrano le richieste già descritte nel precedente reclamo del 05.05.2021 con ulteriore richiesta di indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti e modifica delle condizioni contrattuali...”. Innanzi alle numerose pec e reclami di cui sopra e di cui l'istante ha debitamente prodotto le notifiche di avvenuto invio e ricevimento, il gestore non fornisce risposta alcuna affermando di non aver rinvenuto nei sistemi Tim S.p.a. alcuna contestazione o reclamo. Unica eccezione è la risposta inviata dall'operatore in data 11.1.21, nella quale però, lo stesso si limita a dichiarare che: “...Non emergono elementi sufficienti per accogliere il suo reclamo in quanto la documentazione della pec inviata per la richiesta di cessazione della linea, risultava incompleta...”. Da quanto sopra risulta pertanto, che è l'operatore a non aver provveduto a fornire prova certa di quanto contro dedotto in risposta alle denunce dell'istante. 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. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Tim S.p.a. Riguardo all'accertata mancata/ritardata lavorazione da parte dell'operatore della richiesta di cessazione della linea inoltrata dall'istante con pec del 17.12.19, Agcom, 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.”. L’esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell’utenza è senza vincoli temporali: l’eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore. L’utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso, l’operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalle predette normative. 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. E’ evidente quanto siano numerose le delibere che confermano all’unanimità l’orientamento del Corecom e così, ancora, il Corecom Umbria Delibera n.16/10: “Deve considerarsi illegittima ogni richiesta di pagamento formulata dall’operatore successivamente al perfezionarsi del recesso ritualmente esercitato dall’utente, poiché l’operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti” o il Corecom Umbria con la Delibera n.20/11 che sottolinea: “Ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l’utente ha esercitato il proprio diritto al recesso è illegittima, in forza di quanto disposto dall’articolo 5, comma 9, dell’allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale l’operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all’utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso”. Ogni fattura emessa dai trenta gg successivi alla ricezione del recesso è pertanto illegittima. Pertanto, l’operatore sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria dell’utente tutte le fatture relative ad un periodo di fatturazione successivo alla data del 17.1.20, vale a dire successive a trenta giorni dopo l’invio del 17.12.19 della richiesta da parte dell’istante di cessazione della vecchia numerazione. Unica eccezione è il sollecito di pagamento del 14.11.19 per € 307,21, riguardo al quale però, l’operatore non produce la fattura di riferimento, né il dettaglio a giustificazione dello stesso. A proposito della penale in caso di recesso si evidenzia che 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. 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, nessuna penale è dovuta da parte dell’utente. 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”. Per quanto riguarda la domanda dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per il ritardo nella disattivazione del vecchio numero telefonico ad opera di Tim S.p.a. a seguito della mancata lavorazione del recesso, si evidenzia che a tale titolo alcun indennizzo può essere riconosciuto. Tuttavia a tale titolo deve essere riconosciuto l'indennizzo di cui al comma 292 dell'art. 1 della legge 160/2019. Pertanto, in considerazione di quanto sopra evidenziato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo, per la determinazione del quale ci si riporta al comma 292 dell'art.1 della Legge 160 del 2019 che stabilisce espressamente che: “l'indennizzo è pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto per un importo non inferiore ad € 100,00”. Per l'effetto, considerato che l'ammontare contestato ad oggi corrisponde a complessivi € 2.178,37, l'operatore sarà tenuto a versare all'istante l'importo di € 217,84 a titolo di indennizzo per la mancata lavorazione della richiesta di cessazione della vecchia utenza telefonica. In merito alle somme di cui l'utente richiede lo storno ed in considerazione di tutto quanto sopra esposto e dedotto, l'operatore sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo di € 2.178,37, dato dalla somma delle seguenti fatture -relative ad un periodo di fatturazione successivo alla data del 17.1.20, vale a dire successivo a giorni trenta dalla pec di richiesta di interruzione della linea, inviata dalla Sig.ra Biagioni in data 17.1.19-: -fattura dell'11.3.21 per € 143,11, periodo di fatturazione 1.1.21/28.2.21 -fattura dell'11.5.21 per € 87,57, periodo di fatturazione 1.3.21/30.4.21 -fattura dell'8.7.20, per € 1.947,69, periodo di fatturazione 1.5.20/30.6.20. Allo stesso tempo, nulla può avere a che pretendere il gestore circa la propria richiesta di saldo dell'importo di € 1.883,27, del quale non risulta provata la fondatezza. Agcom a tale proposito, con la Delibera n.87/10/CIR, stabilisce che: “In via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta

a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica. In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato". Conformi: Agcom Delibera n. 108/10/CIR. Altra problematica da affrontare è quella relativa all'interruzione amministrativa della linea operata dal gestore. A tale proposito, Agcom nella Delibera n.7/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso". Conformi: Agcom Delibera n.13/10/CIR e Agcom Delibera n.23/10/CIR per le quali: "E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n 6/12/CIR ed in particolare, Agcom Delibera n.33/10/CIR che stabilisce quanto segue: "E' illegittima la sospensione della linea operata dal gestore in presenza di contestazione da parte dell'utente delle somme addebitate, per di più se operata su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità, in violazione anche delle condizioni generali di contratto...Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto e a trasmettere all'operatore copia del bonifico effettuato, quest'ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza". Tutto quanto sopra esposto e dedotto, si ritiene legittima la corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore a favore della Sig.ra Biagioni per l'indebita cessazione amministrativa della linea, più volte reiterata da Tim S.p.a., rispetto alla quale, interviene quanto disciplinato in materia dall'art.5 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, nel quale è stabilito espressamente che: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere per l'indebita cessazione amministrativa della linea, anche in ossequio al prospetto allegato agli atti del procedimento, i seguenti importi: - € 82,50: € 7,50 x giorni 11 dal 19.11.20 (avvenuto distacco) sino al 30.11.20 (considerato che agli atti non viene specificato esattamente il giorno dell'avvenuto riallaccio, viene considerato come giorno di riattivazione della linea il 30.11.20, dal momento che nella medesima data l'istante ha provveduto ad inviare una pec in cui ha lamentato che -appunto a detta data-, la linea non risultava ancora riattivata) -€ 105,00: € 7,50 x giorni 14 dal 21.4.21 (avvenuto distacco) sino al 5.5.21 (riattivazione linea) -€ 82,50: € 7,50 x giorni 11 dal 9.8.21 (avvenuto distacco) sino al 20.8.21 (riattivazione linea) -€ 82,50: € 7,50 x giorni 11 dall'8.10.21 (avvenuto distacco) sino al 19.10.21 (riattivazione linea). Così per un totale di € 352,50. Lamenta inoltre l'istante l'avvenuta attivazione da parte del gestore di servizi non richiesti addebitati in fattura, oltre al servizio Bonus Fedeltà per € 10,00, a partire dal mese di gennaio 2021, anch'esso servizio mai richiesto, sul quale non sarebbe presente agli atti del giudizio nessuna comunicazione di richiesta in tal senso, né sottoscrizione alcuna da parte dell'utente. 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". Orbene, nel caso che ci riguarda, il gestore non avrebbe fornito prova alcuna circa l'esistenza di una valida richiesta all'attivazione dei servizi in questione, ma solamente mere argomentazioni, omettendo altresì di produrre documentazione atta a dimostrare l'accettazione da parte dell'utente stesso. La prova di aver ricevuto il consenso favorevole da parte dell'istante spetta esclusivamente 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 l'esistenza e la valida richiesta di attivazione dei servizi non richiesti, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva dell'avvenuto, espresso consenso a conclusione del contratto ed in difetto di tale prova deve affermarsi l'esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto (Corecom Lazio delibere n°51/2010 e n°92/13). Quanto sopra, trova specifica conferma con la riforma del Codice del Consumo, entrata in vigore nel giugno 2014, che rileva espressamente che è sul fornitore del servizio che grava l'onere della prova riguardante l'adempimento degli obblighi di informazione del consumatore e la prestazione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto (Art.49 e 67 vices del D.Lg. n°206/05). Da ciò deriva la responsabilità della Tim S.p.a. per indebita attivazione di servizi non richiesti ed il diritto all'indennizzo a favore dell'istante, anche in base a quanto prescritto dall'art.9 dell'allegato A alla delibera indennizzi n.347/18/CONS: "Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti .1.Nelle ipotesi di attivazione dei servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad Euro 5 per ogni giorno di attivazione. 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, nel caso de quo, considerato che l'istante, per quanto riguarda i servizi non richiesti, indica in modo espresso esclusivamente il servizio Bonus Fedeltà, inserito in fattura a partire dal mese di gennaio 2021, si ritiene corretto disporre un indennizzo forfettario per l'attivazione di un servizio non richiesto di € 25,00. Quanto all'indennizzo da mancata risposta al reclamo, 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). Alcuna eccezione può inoltre, essere avanzata in ordine alla circostanza che l'utente abbia inoltrato molte segnalazioni anche presso il call center di Tim S.p.a., dal momento che lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, 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". L'operatore sarà per l'effetto, tenuto a versare all'odierno istante quale indennizzo per la mancata risposta ai numerosi reclami inviati, l'importo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta essere 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 l'istanza della Sig.ra M. Bxxx nei confronti della società Tim S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore della stessa: -un indennizzo di € 217,84 per la mancata lavorazione della richiesta di cessazione della linea; -un indennizzo di € 352,50 per l'indebita sospensione amministrativa della linea; -un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo; -lo storno dalla posizione debitoria dell'istante di € 2.178,37; -l'indennizzo forfettario di € 25,00, per l'attivazione di un servizio non richiesto. 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 05/04/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini