AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N.24

XXX / TIM SPA
(GU14/657373/2024)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 09/07/2024

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante "*Approvazione dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 19/01/2024 acquisita con protocollo n. 0018753 del 19/01/2024 VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **La posizione dell'istante**

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *" La Sig.ra XXX migra ad altro operatore e nonostante ciò subisce doppia fatturazione. La stessa lamenta la mancata risposta al reclamo inviato all'operatore convenuto".*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. La cessazione del contratto senza costi;
ii. Lo storno dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
iii. L'indennizzo riconosciuto nel caso di specie.

Allega:

- Copia della fattura n. 8P00083076 dell'importo di € 55,68 del 12/04/2023;
- Copia della fattura n. 8P00105588 dell'importo di € 57,10 del 11/05/2023;
- Copia della fattura n. 8P00127912 dell'importo di € 57,10 del 10/06/2023;
- Copia della fattura n. 8P00149120 dell'importo di € 159,10 del 11/07/2023;
- Copia della fattura n. 8P00170071 dell'importo di € 57,10 del 10/08/2023;
- Copia della fattura n. 8P00170771 dell'importo di € 57,10 del 11/09/2023;
- Copia della fattura n. 8P00212865 dell'importo di € 63,20 del 11/10/2023.

Alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Co.re.com in data 22/01/2024 in ordine alla produzione della copia degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati con le relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec e della copia della fattura emessa dal nuovo gestore dalla quale poter evincere la data di attivazione del nuovo contratto sulla linea telefonica 085/XXX, la parte istante ha risposto producendo, in data 06/03/2024, la seguente documentazione:

- Copia della fattura elettronica n. 8P00009798 dell'importo di € 13,67 del 11/01/2024;
- Copia del sollecito di pagamento Tim SpA prot. n. SSS11000000360 dell'importo di € 387,50 del 23/10/2023;

- Copia del preavviso di cessazione della rateizzazione in fattura Tim prot. n. PCB11000000360 dell'importo di € 387,50 del 02/01/2024;
- Copia della fattura n. 8P00030075 dell'importo di € 218,26 del 10/02/2024.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *"Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito una illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione a seguito di recesso. L'istante assume di aver ricevuto da Tim addebiti per un servizio regolarmente disdetto, a seguito di migrazione ad altro operatore. Sulla scorta di tali presupposti, la controparte domanda di ottenere indennizzi e storni. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche anche sotto il profilo temporale. Non viene, invero, specificata nemmeno la data in cui la linea sarebbe cessata per migrazione,né la data in cui tale circostanza sarebbe stata comunicata a Tim. Ad ogni buon conto, l'operatore eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie. L'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempiuto da Tim. Lo stesso, infine, non ha depositato tutte le fatture per le quali oggi viene domandato lo storno, nè la prova del pagamento delle somme per le quali viene richiesto il 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. E' anche onere dell'istante documentare il pagamento degli importi per i quali viene richiesto il rimborso. 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). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). 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. Fermo restando quanto sopra rilevato, 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 poichè riferiti a servizi cessati. La domanda avversaria risulta completamente destituita di fondamento. A sistema è presente la seguente situazione: L'istante era titolare della linea 085XXX attivata con piano "TUTTOFIBRA FTTH", come nuovo impianto il 13/12/2022 e migrata ad altro gestore il 24/10/2023. Tim, una volta ricevuta la comunicazione di migrazione da olo, ha tempestivamente cessato la linea, lasciando a carico della controparte i soli costi previsti nelle condizioni di contratto (come riepilogate nei documenti di sintesi). Si deve, peraltro, segnalare che l'istante ha lasciato totalmente insolute tutte le fatture emesse da Tim dal conto 3/2023 in poi e ciò nonostante l'utilizzo e la fruizione regolare della linea almeno sino a tutto il mese di ottobre 2023. Le fatture indicate, infatti, si riferiscono tutte a periodo antecedente al recesso e, comunque, al saldo delle rateazioni in corso alla data della migrazione. In particolare, invero, con l'ultima fattura 2/2024 n. 8P00030075 dell'importo di € 218,26 sono state addebitate le rate a scadere relative al router; apparato che, anche all'esito di recesso, resta di proprietà dell'istante e che, in ogni caso, non risulta restituito. Nessuna censura può, dunque, 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 alcun rimborso o storno a favore della controparte che, dovrà, in ogni caso restare obbligata al saldo dell'insoluto ad oggi pari ad € 682,63, portato dai conti dal 3/23 al 2/24. La domanda avversaria non può, pertanto, essere accolta. Al pari infondata risulta anche la richiesta 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. Peraltro, 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 erroneamente invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Co.re.com è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunchè non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perchè non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, nè tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. In particolare, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Co.re.com, infatti, (cfr. Co.re.com Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. 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 e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Co.re.com, 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 non sono allegati validi reclami, nemmeno all'esito di espressa richiesta in tal senso dal Co.re.com. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta. TIM S.p.A. chiede al Co.re.com Abruzzo di voler respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SPA relativamente alla controversia di cui all'oggetto, l'istante rappresenta quanto di seguito:" *La sig.ra XXX, nel procedimento di conciliazione UG/602186/2023 relativo all'utenza 085/XXX riportava nella descrizione dei fatti: "L'istante ha stipulato un contratto Tim business usufruendo del voucher governativo che prevedeva il primo anno di servizio telefonico a totale cure e spese dell'operatore. Il voucher costituisce condizione risolutiva del contratto poichè senza tale elemento il contratto non sarebbe stato concluso. Mancata risposta ai reclami a mezzo pec del 06/02/2023 e 13/02/2023".*

Nonostante la controversia de qua si concludesse con accordo del 23/05/2023, Tim continuava ad emettere fatture per la medesima linea telefonica senza stipulare alcun contratto con la stessa. Si aggiunge poi che l'istante migrava ad altro operatore, come risulta dalle fatture di seguito allegate. Orbene, è opportuno evidenziare che nel caso di specie, trovando applicazione il criterio di riparto degli oneri assertivi e probatori previsto dal combinato disposto degli artt. 1218 e 2697 cc e dal principio di vicinanza della prova, incombe al preteso creditore, il gestore telefonico, allegare e provare la fonte (legale o negoziale), ovvero il contratto in forma cartacea o la registrazione attestante l'esistenza del vincolo contrattuale in virtù del quale Tim ha eseguito la prestazione e oggi ne richiede la controprestazione in denaro da parte della nostra iscritta a causa dell'obbligazione di pagamento che assume inadempiuta (come tra l'altro copiosa giurisprudenza afferma: cfr. Cass. Civ. SS. UU. n.13533/2001; conf.: Cass. Civ. n.22361/2007; Cass. Civ. 4867/2006; Cass. Civ.18315/2003).

Va precisato, inoltre, che le fatture non costituiscono prova dell'esistenza di alcun credito, trattandosi come noto, di atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico, dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Per quanto riguarda il valore probatorio delle bollette, in materia di quantum dei consumi nei contratti di somministrazione di beni o servizi, la Cassazione ha affermato, in conformità all'art. 2697 cc ed al principio di vicinanza della prova che, in caso di contestazione dei consumi esposti nella bolletta, spetta al gestore telefonico provare il traffico concretamente erogato (ex multis: Cass. Civ. Sez. 3, n. 10313/2004, Cass. Civ. Sez. 3, n. 13193/2011).Orbene, in mancanza di idoneo assolvimento dell'onere probatorio contrattuale che ricade sul creditore, che dimostri la correttezza degli addebiti fatturati da parte dell'operatore, deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno di queste ultime, comprese quelle del router.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta la legittimità della fatturazione emessa dal gestore convenuto nonostante l'avvenuta migrazione della linea telefonica 085/XXX ad altro gestore e, in ragione di essa, chiede di disporre la cessazione dello stesso, di provvedere allo storno delle fatture emesse fino alla conclusione del ciclo di fatturazione e di riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Relativamente alla prima richiesta, con la quale l'istante chiede all'adito Co.re.com di provvedere alla chiusura del contratto con l'operatore Tim SpA, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale la stessa non risulta essere accoglibile per le seguenti ragioni.

Oltre il termine assegnato ex art. 16, comma 2 del vigente Regolamento di risoluzione delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. ii. l'istante ha allegato agli atti la copia della fattura dell'operatore Fastweb SpA n. M033707010 del 01/11/2023 dell'importo di € 79,68 nella quale risultano addebitati, tra gli altri, anche i costi relativi alla attivazione dei servizi collegati alla utenza telefonica oggetto del contratto presso il nuovo gestore, che la stessa parte convenuta, nelle proprie memorie difensive, dichiara essere avvenuto in data 24/10/2023. Circostanza, quest'ultima, non contestata dall'istante in sede di possibili controdeduzioni ed anzi, in concreto confermata tramite la fattura Fastweb relativa all'attivazione del nuovo contratto che, pur non indicando l'esplicito riferimento alla numerazione oggetto di presente controversia, si può ritenere sottinteso fare riferimento alla stessa dal momento che l'istante, sia pur tardivamente ha voluto depositare tale documento a propria difesa.

Per le ragioni sopra descritte, non è quindi necessario disporre la chiusura definitiva del contratto in quanto lo stesso risulta essere già cessato in data 24/10/2023.

Relativamente alle richiesta di storno integrale delle fatture emesse dal gestore fino a conclusione del ciclo di fatturazione, si specifica quanto segue.

L'istante lamenta l'addebito delle fatture emesse dal gestore nonostante l'accordo transattivo raggiunto con lo stesso nel tentativo di conciliazione UG/602186/2023 in data 25/05/2023.

La parte convenuta, sul punto, dichiara di avere attivato il contratto "tuttofibra ftth" relativo alla linea telefonica 085/XXX il 13/12/2022 e che la stessa è migrata ad altro gestore il 24/10/2023, data dalla quale, una volta ricevuta la comunicazione di migrazione dall'operatore recipient, ha tempestivamente cessato la linea, lasciando a carico della controparte i soli costi previsti nelle condizioni di contratto.

Dalla lettura del verbale di accordo dell'istanza Ug/602186/23 emerge che l'operatore nel verbale di accordo sottoscritto in data 25/05/2023, ha riconosciuto alla parte istante la corresponsione della somma di € 500,00, nonché lo storno della posizione debitoria in capo all'utente pari ad € 199,51 per i conti da gennaio 2023 ad aprile 2023, nulla dichiarando in ordine all'asserita conclusione del contratto ed al conseguente obbligo di interrompere la fatturazione in essere.

Dall'esame della documentazione prodotta nel fascicolo documentale della presente istanza, inoltre, risulta che la parte istante non ha depositato in atti nessuna segnalazione in forma scritta inviata all'operatore convenuto in merito alla contestazione della fatturazione dallo stesso emessa in costanza del rapporto contrattuale in essere tra le parti, limitandosi a citare il suddetto tentativo di conciliazione e l'asserito consequenziale obbligo a carico della parte convenuta di interrompere la produzione delle fatture da cui scaturirebbe l'illegittimità delle stesse.

L'operatore, al contrario, ha segnalato che l'istante ha lasciato totalmente insolute tutte le fatture emesse dal conto 3/2023, nonostante l'utilizzo e la fruizione regolare della linea almeno sino a tutto il mese di ottobre 2023 e che le fatture inserite agli atti si riferiscono al periodo antecedente al recesso e, comunque, al saldo delle rateazioni in corso alla data della migrazione, dichiarando, inoltre che, nell'ultima fattura 2/2024 n. 8P00030075 dell'importo di € 218,26, sono state addebitate le rate a scadere relative al router, apparato che, anche all'esito del recesso, resta di proprietà dell'istante e che, in ogni caso, non risulta essere stato dallo stesso restituito.

In considerazione, pertanto, della conclusione del rapporto tra le parti avvenuto in data 24/10/2024 e della portabilità del numero 085/XXX presso altro operatore, in base a quanto disposto dall'art. 10, punto 2 delle condizioni generali dell'offerta fibra dell'operatore convenuto:" *Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o fax con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente",* l'istante avrebbe il diritto di vedersi riconosciuto lo storno delle fatture emesse dopo la data del 24/11/2023 ossia a decorrere dal trentesimo giorno successivo alla cessazione per migrazione ad altro operatore della predetta linea telefonica.

Dall'esame delle fatture presenti nel fascicolo documentale, però, emerge che le stesse hanno avuto ad oggetto i costi contrattuali ed i consumi effettuati e non contestati dall'istante antecedentemente alla data del 24/10/2023. Nello specifico la fatturazione emessa dal gestore in relazione alla linea telefonica 085/XXX dal mese di maggio al mese di ottobre 2023 riguarda il periodo intercorrente tra le date del 01/04/2023 e 30/09/2023. Nel periodo successivo alla data di cessazione del contratto, risultano essere state prodotte le fatture n. 8P00009798 del 11/01/2024 dell'importo di € 13,67 (indennità di tardato pagamento) e la fattura del 10/02/2024 nella quale il gestore ha avanzato la richiesta di pagamento delle rate residue del router Tim Hub+ per l'importo complessivo di € 218,26, dichiarando che lo stesso non risulta essere stato restituito entrando in tal modo nella proprietà della cliente, mentre nel preavviso di cessazione della rateizzazione del 02/01/2024 lo stesso ha richiesto il pagamento complessivo delle somme insolute dall'istante in relazione alle fatture emesse nel periodo intercorrente tra i mesi di maggio ed ottobre 2023 per l'importo totale di € 387,50.

In relazione alla fattura n. 8P00030075 del 10/02/2024, si precisa che nelle condizioni generali di contratto offerta fibra dell'operatore Tim SpA in capo all'art. 12 è previsto che :"*Il Cliente che recede dal Servizio e detiene un modem e/o un eventuale terminazione di rete ottica "ONT" presente solo su tecnologia FTTH, in noleggio o in*

comodato, associati al Servizio stesso (di seguito "Prodotti"), sarà tenuto a restituire gli stessi entro 30 giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti linea fissa 187 o consultabile sul sito www.tim.it, tramite corriere o pacco postale, comunicandone la spedizione al Servizio Clienti linea fissa 187. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto dei Prodotti che ha avuto in uso pagando a TIM il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche, mediante addebito sulla Fattura TIM associata alla sua Linea Telefonica. La mancata restituzione dei Prodotti entro i termini sopra previsti sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto -che produce il trasferimento della proprietà senza incorrere in alcuna penale- si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di TIM".

Nella fattura considerata compare la voce "vendita" e non risulta agli atti nessuna documentazione che attesti l'avvenuta restituzione del router all'operatore, come richiesto dall'art. 12 delle citate Condizioni generali di contratto.

Relativamente all'addebito delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente ai servizi principali, nel capo VI dell'allegato A alla Delibera 487/18/CONS è previsto, inoltre, che: "*gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue*".

Per quanto precede, risulta, sul punto, legittima la richiesta di pagamento in unica soluzione delle rate residue del modem Tim Hub+, previsto nell'offerta Premium Business fibra attivata in data 13/12/2022 e pari all'importo di € 6,10 per la durata di 48 mesi.

Dalle risultanze dell'istruttoria, pertanto, emerge che successivamente alla data del cessazione del contratto del 24/10/2023 ed oltre il termine dei 30 giorni dalla sua

decorrenza, il gestore non abbia fatturato ulteriori consumi a carico dell'istante e che la fattura emessa nel mese di febbraio 2024 relativamente alla richiesta di pagamento delle rate del router deve essere ritenuta legittima in base alle citate previsioni delle condizioni generali di contratto e delle disposizioni dell'Autorità garante.

La richiesta di storno integrale delle fatture emesse in relazione alla linea telefonica 085/XXX fino alla conclusione della fatturazione, in ragione della correttezza e della mancata contestazione da parte dell'istante delle fatture emesse dal gestore dal mese di maggio al mese di ottobre 2023 ed in assenza di fatture successive alla data del 24/11/2023 destinate a registrare consumi al di fuori della fattura n. 8P00030075 dell'importo di € 218,26 del 10/02/2024 in cui i gestore ha richiesto il pagamento delle rate residue del router, non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si specifica quanto segue.

L'art. 12 dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii, inoltre, dispone che: "*L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*."

L'operatore ha affermato di non avere mai ricevuto alcuna segnalazione a mezzo telefonico e nessun reclamo scritto.

Nel caso di specie l'istante si è limitato ad effettuare la richiesta d'indennizzo nel formulario della presente istanza , senza, tuttavia, indicare né la data di trasmissione né tantomeno il contenuto dello stesso e, nonostante la richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom in data 22/01/2024 e la possibilità di produrre memorie di replica nei termini previsti dall'art. 16, comma 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, non ha dato prova di avere inoltrato alcun reclamo scritto o telefonico per contestare i costi fatturati dal gestore prima dell'inoltro della istanza di tentativo di conciliazione in data 16/11/2023.

Pertanto, per le predette ragioni, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, non risulta essere meritevole di accoglimento.

Non risulta, altresì, meritevole di accoglimento la richiesta di " *indennizzo nel caso di specie*", in quanto assolutamente generica e non riconducibile ad alcuna fattispecie disciplinata nel Regolamento indennizzi.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo rigetta integralmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX XXX, per il tramite dell'Avv. XXX XXX nei confronti dell'operatore Tim Spa, per le motivazioni espresse in premessa.
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. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, lì 09/07/2024

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.