

DELIBERA N. 67/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/563460/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 aprile 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 09/11/2022 acquisita con protocollo n. 0319784 del 09/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business*, contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l’attivazione del servizio non richiesto di cui al numero 0934135858xxxx, il prosieguo della fatturazione dopo la migrazione di cui al codice cliente n. 09931824xxxx, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato di aver “*subito i seguenti - gravi e ripetuti - disservizi*” di seguito elencati:

- “*addebito di una utenza / servizio non dovuto, come da reclamo del 25.02.2021, mai riscontrato da TIM.*”
- Con tale reclamo chiedeva la disattivazione del servizio di cui al n. 0934135858xxxx.
- “*Per questo servizio [era] stata peraltro periodicamente addebitata la somma di €. 14,52, come da fatture allegate*”.
- Riscontrava, inoltre, la “*fatturazione post recesso, nonostante il passaggio a Fastweb avvenuto ad aprile 2022 - come da fattura Fastweb [n. M01420xxxx del 1° maggio 2022 Periodo di fatturazione dal 22 al 30 aprile 2022] allegata*”.
- Lamentava anche “*indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018*”.
- “*È stato altresì illegittimamente fatturato l’invio degli elenchi telefonici, mai richiesto e, in ogni caso, mai effettivamente eseguito*”.

- *“Infine, è stato attivato e fatturato un ulteriore servizio non richiesto, riguardante la produzione e l’invio delle fatture, quando (...) ne aveva chiesto la trasmissione telematica in sede di conclusione del contratto”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) l’*“indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (€. 2,50 al giorno dal reclamo del 25.02.2021) per complessivi €. 1.500,00”;*
- ii) il *“rimborso di tutte le fatture addebitate per il servizio non richiesto”;*
- iii) la *“disattivazione del servizio non richiesto”;*
- iv) l’*“annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta e/o in corso di emissione, a far data dalla prima fattura di Fastweb”;*
- v) il *“ritiro della pratica dal recupero crediti”;*
- vi) la *“definitiva cessazione del ciclo di fatturazione”;*
- vii) il *“rimborso delle fatture pagate e non dovute”;*
- viii) l’*“indennizzo per fatturazione post-recesso”;*
- ix) l’*“indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni”;*
- x) l’*“indennizzo per indebita fatturazione dell’invio degli elenchi telefonici”;*
- xi) il *“rimborso di tutte le somme addebitate a titolo di servizio di produzione e invio fatture”;*
- xii) l’*“indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato in data 25.02.2021, per l’importo di €. 300,00”;*
- xiii) la *“condanna dell’operatore al pagamento delle spese della procedura”.*

In data 8 novembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 23 dicembre 2022, ha preliminarmente richiamato che l’utenza interessata è la numerazione *“Utenza fissa n. 0934135858xxxx”*.

L’operatore ha richiamato che la *“controversia verte nella ricostruzione fornita dall’istante, sull’asserita mancata lavorazione del recesso della linea 0934135858xxxx da parte di TIM [sulla] fatturazione per addebiti a 28gg, per invio elenchi e spedizione fattura, oltre che l’attivazione di servizi/utenza non richiesta relativamente al n. 0934135858xxxx.”*

L’operatore ha poi esposto i *“motivi di infondatezza nel merito”*, sottolineando la *“Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso”*.

La società TIM ha “*eccepi[to], nel merito, che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale*”.

Sul punto ha precisato che:

- *“[i]n particolare, la parte istante sostiene di aver subito l’attivazione di servizi non richiesti e addebiti successivi al recesso; sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. Non viene mai specificato il servizio contestato, né durata della relativa fatturazione né, infine, l’ammontare dei costi addebitati in eccesso. Non viene, infine, specificata la data del recesso, né dimostrato l’invio di reclami a TIM”.*
- *L’istante, inoltre, non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso, né tantomeno 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. Grava, inoltre, sulla parte che richiede il rimborso anche l’onere di documentare i pagamenti delle somme per le quali viene richiesta la restituzione.*
- *In mancanza di tali allegazioni 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”).*

La società TIM ha dedotto che l’istante, “*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*”.

Inoltre, l’operatore ha evidenziato l’“*infondatezza della richiesta di storno*” e l’“*assenza dei presupposti per la liquidazione di indennizzi*”.

Al riguardo ha *“reputa[to] opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all’interno dei propri sistemi.*

L’operatore ha respinto la posizione dell’istante, il quale *“contesta l’attivazione di una linea non richiesta (0934135858xxxx)” e successivamente anche la presunta “mancata lavorazione del recesso” per quella stessa utenza, dopo la migrazione ad un altro operatore. La società TIM ha evidenziato sul punto che se la linea non doveva essere attivata, non avrebbe potuto essere migrata ad un altro operatore e che quindi TIM avrebbe ritardato il recesso. Al contrario, se la linea era desiderata, non sarebbe stata corretto contestare la fatturazione.*

Tuttavia, l’operatore sostiene che *“nel [proprio] comportamento (...) non si rilevano inadempimenti alle obbligazioni assunte con l’istante”.* Al riguardo ha rappresentato quanto segue:

- *“nei sistemi interni di TIM, a nome dell’istante, dal 25.7.2020 risulta attivo un pacchetto ITC con n. 0934135858xxxx, a seguito della sottoscrizione del contratto allegato dalla stessa controparte, in uno all’istanza di definizione”.*
- *“Per la medesima utenza la controparte chiedeva anche l’attivazione di RID (Doc.1). TIM, pertanto, si limitava ad attivare linea e servizi come espressamente approvati da controparte. Non risulta, per la suddetta utenza, alcuna valida richiesta di migrazione o, comunque, alcun recesso. Non risultano, inoltre, reclami volti a contestare la relativa fatturazione”.*
- *“Nessuna censura può essere mossa nei confronti di TIM. In ragione di quanto sopra tutte le fatture emesse dalla comparente sono legittime e dovute e, come tali, dovranno restare ad integrale carico di parte istante. Nessuno storno potrà, pertanto, essere riconosciuto in favore del Sig. XXX, il quale dovrà, dunque, restare obbligato al saldo integrale degli insoluti a sistema, ammontanti ad oggi ad € 72.56”.*

L’operatore ha proseguito deducendo che *“[a]l pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come l’operatore abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Peraltro, si ribadisce, che la controparte allega una missiva di recesso per la linea 0934135858xxxx, nella quale non solleva contestazioni circa la relativa attivazione né la fatturazione”.*

Sul punto ha evidenziato che *“a fronte della richiesta di recesso (evidentemente incompleta) a TIM potrebbe essere contestata la mancata lavorazione del recesso, ma non certo l’attivazione di condizioni /servizi non richiesti”.* Ha precisato, altresì, che *“non ha, in alcun modo, determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo richiesto ex adverso”.*

Inoltre ha richiamato che:

- *“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. In particolare, in applicazione della giurisprudenza costante dell’Agcom e dei Corecom, infatti, (cfr. Corecom 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 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, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l’operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche”.*
- *“La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dalla controparte. Peraltro, l’assenza di prova dell’invio di reclami idonei e tempestivi dovrebbe condurre,*

comunque, il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte")".

- *"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".*

Sulla mancata risposta al reclamo la società Tim ha rilevato che “[p]er le medesime ragioni non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l’asserita mancata risposta ai reclami”, evidenziando che “è la stessa controparte ad allegare nel fascicolo istruttorio il riscontro ricevuto da TIM alla richiesta di recesso che, in ogni caso, non può di certo essere considerato un reclamo”.

Ha poi concluso l’insistenza dei “presupposti per riconoscere, a favore dell’istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nulla è, inoltre, dovuto per una presunta fatturazione a 28gg che costituisce una operazione contabile che non ha mai riguardato i conti telefonici dell’istante”.

Sulla consegna degli elenchi telefonici ha dedotto che: “Non risultano, inoltre, addebitati costi per consegna elenchi”.

Sulle spese dovute per la spedizione delle fatture ha dedotto che: “Infondata, infine, ogni contestazione relativa agli addebiti per “spedizione e produzione fattura”. Tale voce, invero, è prevista dalle condizioni di contratto approvate dall’istante in sede di sottoscrizione della proposta di attivazione. In particolare, infatti, l’art. 14, comma 6 delle Condizioni Generali di contratto per l’accesso al servizio telefonico di base (Doc.1) prevede testualmente: “Le spese postali di spedizione fattura sono a carico del cliente”. L’istante, pertanto, aderendo alle condizioni di contratto citate, di fatto, ha prestato l’assenso anche all’applicazione del costo”.

Sul punto ha fatto “notare, peraltro, che indipendentemente dalla modalità di invio del documento contabile, l’addebito è totalmente giustificato, tenuto conto dei costi di produzione e spedizione che gravano sull’operatore, chiamato a portare a termine, per ciascun cliente, le operazioni di predisposizione del conto e di inoltro dello stesso, in via cartacea o all’interno del cassetto fiscale. A ciò si aggiunga che, in ogni caso, la legittimità dell’addebito è stata anche confermata dalla Corte di Cassazione (cfr. Corte

Cass. 3532/2009). Peraltro, nel caso di specie, non viene nemmeno dimostrata l'effettività degli addebiti e, comunque, non sono presenti a sistema reclami o contestazione inoltrate a TIM, sul punto, in data antecedente all'introduzione del presente procedimento".

La società TIM ha dedotto l'infondatezza della "richiesta volta ad ottenere la liquidazione delle spese di procedura".

Sul punto ha citato "che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Nel caso di specie, invece, l'istante si limita a chiedere genericamente la liquidazione di "spese", senza dimostrare alcunché al riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata".

La società Tim ha concluso, quindi, che "[n]essuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta", insistendo nella richiesta di "respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere la "disattivazione del servizio non richiesto" e *sub vi)* la "definitiva cessazione del ciclo di fatturazione" si osserva che a prescindere dal fatto che la richiesta è connessa ad un obbligo di *facere*, andrà esaminata in relazione alle contestazioni di parte istante derivanti dal contestato servizio non richiesto di cui al codice n. 0934135858xxxx e dalla volontà di cessare il rapporto contrattuale, come da richiesta di recesso agli atti.

Dunque la presente disamina verte sulla ritardata lavorazione del recesso di cui all'utenza n. 0934135858xxxx, sull'attivazione del servizio non richiesto di cui al numero identificativo 0934135858xxxx, sul prosieguo della fatturazione dopo la migrazione dei servizi sulle utenze di cui al codice cliente n. 09931824xxxx, sull'invio degli elenchi telefonici, delle fatture cartacee, sulla fatturazione a 28 giorni, nonché la mancata risposta al reclamo.

Sulla ritardata lavorazione del recesso di cui al numero identificativo 0934135858xxxx e sull'indebita successiva fatturazione

Parte istante lamenta la ritardata lavorazione del recesso del 25 febbraio 2021 e la conseguente emissione, da parte del gestore telefonico, dell'indebita fatturazione successiva alla disdetta contrattuale, laddove la società TIM deduce la correttezza del proprio operato avendo, altresì, evidenziato che "a fronte della richiesta di recesso (evidentemente incompleta) a TIM potrebbe essere contestata la mancata lavorazione del recesso, ma non certo l'attivazione di condizioni /servizi non richiesti".

La doglianza dell'istante è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“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”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso»*.

Nel caso di specie, parte istante ha allegato una lettera di recesso inviata per PEC del 25 Febbraio 2021 con cui veniva chiesta all'operatore *“la disattivazione del servizio di cui al n. 0934135858xxxx”*.

La risposta di Tim inoltrata via PEC in pari data risulta incompleta e generica. L'operatore, infatti, si limita a richiedere genericamente: *“Gentile Cliente, per evadere la tua richiesta abbiamo necessità di conoscere la linea oggetto della segnalazione; Scarica l'App My TIM per avere informazioni sulla tua linea e chattare con Angie; per Area Clienti MyTIM del sito tim.it e dagli altri canali messi a disposizione da TIM”*. Sul punto deve rilevarsi che il numero identificativo che fa riferimento al servizio è stato indicato nella lettera di recesso ed è proprio quello che compare nelle fatture contestate. Le fatture riportano precisamente la dicitura *“Linee Fisse:0941358xxxx”*.

Pertanto, in assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Tim non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalla normativa né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente circa l'eventuale incompletezza della documentazione inviata, né di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018).

Ne consegue che, risultando agli atti del procedimento che l'operatore ha ricevuto la PEC di disdetta in data 25 febbraio 2021, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 27 marzo 2021, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta de qua, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Per tutto quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento parziale della domanda *sub vii*), riletta quale richiesta di storno di quanto addebitato da Tim successivamente alla richiesta di disdetta relativa al “*servizio di cui al n. 0934135858xxxx*”, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente al 27 marzo 2021 - data in cui il contratto doveva essere cessato – fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla richiesta di indennizzo per la fatturazione post-recesso

Parte istante ha richiesto con la domanda *sub viii*) l’*“indennizzo per fatturazione post-recesso”*.

La predetta domanda può trovare parziale accoglimento, nei termini di seguito esposti

In via preliminare si evidenzia come, sulla base del vigente Regolamento sugli indennizzi, non possa essere accolta la domanda, di parte istante, avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per il ricevimento di fatture per la ritardata/mancata lavorazione del recesso. Infatti, secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, in tali casi non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli disagi indennizzabili (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13, comma 7, 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 (*ex multis* Delibera Agcom n. 43/14/CIR, n. 84/14/CIR, n. 104/14/CIR e n.18/16/CIR).

Viceversa, la richiesta di indennizzo di parte istante, può trovare parziale accoglimento secondo quanto previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

Nello specifico, relativamente alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), l'art.

1, comma 292, prevede che: “ *A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €*”.

Sul punto, giova precisare che l'Autorità Garante nelle Comunicazioni non ha mancato di pronunciarsi in materia di applicazione dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (cfr Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS), sostenendo che la relativa richiesta di indennizzo è da considerarsi legittima in quanto fondandosi sull'applicazione di una legge dello Stato che, in base al principio della gerarchia delle fonti è sovraordinata ai regolamenti, è quindi applicabile ai procedimenti amministrativi da essi disciplinati.

Nel caso di specie, la richiesta dell'istante di cui al punto *sub viii*) può trovare accoglimento in quanto, con riferimento alla mancata lavorazione della disdetta inviata in data 25 febbraio 2021, ha comportato l'emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all'indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall'art.1, c.292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020).

Pertanto l'istante ha di conseguenza diritto al riconoscimento non solo del rimborso/storno delle fatture emesse dopo la data di efficacia del recesso contrattuale, ma anche dell'indennizzo di euro 100,00 ai sensi dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

Sul servizio non richiesto ITC con numero 0934135858xxxx

Parte istante lamenta l'attivazione del servizio di rete fissa non richiesto, laddove la società TIM ha dedotto che “*nei sistemi interni di TIM, a nome dell'istante, dal 25.7.2020 risulta attivo un pacchetto ITC con n. 0934135858xxxx, a seguito della sottoscrizione del contratto allegato dalla stessa controparte, in uno all'istanza di definizione*”.

La doglianza dell'utente è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio

2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“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 è 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”*.

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, come già detto, la contestazione dell’istante verte essenzialmente sulla attivazione di un nuovo contratto e di una nuova utenza, anziché sulla rimodulazione di quello in essere. La doglianza si estende anche ai costi previsti, a suo dire, non preventivamente comunicati e concordati. L’operatore ha, di contro, dedotto che nel contratto *“TIM (...) si limitava ad attivare linea e servizi come espressamente approvati da controparte”*.

In particolare si evidenzia che il contratto allegato agli atti del 13 luglio 2020 riporta il flag sulla *“attivazione”* in corrispondenza della casella *“Profilo commerciale: Account Tim Digital Store”* ed è spuntata l’opzione n. 1 quantità.

Tuttavia la predetta formulazione non può assolvere di per sé agli oneri informativi incombenti sull'operatore in virtù della normativa soprarichiamata, ossia non è resa un'informativa sul fatto che la fatturazione avrebbe generato una numerazione a sé collegata al servizio, ulteriore rispetto al rapporto contrattuale già in essere; né risulta l'accettazione delle caratteristiche tecniche del servizio sopra menzionato. Oltre a ciò si rileva che non è provata l'informativa circa il *quantum* mensile e, inoltre, emerge che le fatture contestate, allegate in atti, riportano gli addebiti riferiti al servizio di linea fissa n. 0934135858xxxx, senza alcun riferimento al profilo commerciale indicato nel contratto.

Dal fascicolo istruttorio, altresì, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura in relazione all'utenza contestata. Va precisato che l'offerta era stata prospettata come più vantaggiosa.

Sul punto il gestore ha dichiarato la regolarità della fatturazione emessa, omettendo il deposito di idonea documentazione comprovante l'attivazione del predetto servizio e l'utilizzo del medesimo da parte dell'utente.

Inoltre, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) 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. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi

Ne consegue pertanto che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti; deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente, il quale non risulta essere stato informato circa la fatturazione di un servizio con numero 0934135858xxxx in aggiunta al rapporto contrattuale in corso.

Quindi, in accoglimento della doglianza *sub ii)*, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso delle somme fatturate per il numero 0934135858xxxx, fino alla data di efficacia del recesso (27 marzo 2021). L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre, per le considerazioni sopra evidenziate, l'operatore Tim può ritenersi responsabile ex art. 1218 del Codice civile per l'attivazione non richiesta del profilo

tariffario relativo al numero 0934135858xxxx, in aggiunta al rapporto contrattuale in corso.

In conformità di quanto previsto dall' art. 9, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, l'istante ha diritto, nel caso di *“servizi accessori o di profili tariffari non richiesti”* ad un indennizzo *“applicato in misura pari a euro 2,50”*.

Al riguardo viene, altresì, in rilievo l'art. 13, comma 1, del sopra citato Regolamento sugli Indennizzi, secondo cui *“[n]elle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*.

Va precisato, in proposito, che la disdetta in atti del 25 febbraio 2021 non riporta contestazioni sul servizio non richiesto e che, quindi, il periodo di riferimento per il calcolo dell'indennizzo può essere individuato dal 18 ottobre 2022, data in cui per la prima volta la parte istante ha informato il gestore mediante il deposito dell'istanza di conciliazione, dove è richiesta espressamente la *“disattivazione del servizio non richiesto”*, fino alla presenza dell'istanza di definizione, 9 novembre 2022, atteso che a tale data il servizio non risultava ancora disattivato.

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, l'indennizzo da riconoscersi all'istante è pari euro 57,50 (cinquanta sette/50) per i 23 giorni di attivazione profilo tariffario relativo al numero 0934135858xxxx, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*.

Sul prosieguo della fatturazione di cui al codice cliente n. 09931824xxxx dopo passaggio ad altro operatore

Parte istante contesta la fatturazione emessa dopo la migrazione ad altro operatore, lamentandone il prosieguo. Il gestore, di contro, deduce la correttezza del proprio operato.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

L'utente ha contestato la *“fatturazione post recesso, nonostante il passaggio a Fastweb avvenuto ad aprile 2022 - come da fattura Fastweb [n. M01420xxxx del 1° maggio 2022 Periodo di fatturazione dal 22 al 30 aprile 2022] allegata*.

Riscontrava il perdurare della fatturazione da parte di TIM nonostante che non usufruisse più alcun servizio con l'operatore *donating*.

L'operatore ha evidenziato, oltre alla genericità della richiesta, l'assenza di reclami.

Sul punto si richiama che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 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. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza”* (delibera n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

In relazione alla *res controversa* la società TIM si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

Infatti, attesa la contestazione dell'istante circa la fatturazione emessa da TIM dopo l'attivazione del nuovo contratto con Fastweb, il contegno dell'operatore *donating*, che - pur a fronte della mancata fornitura dei servizi ha proseguito la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

L'operatore non ha, inoltre, allegato la documentazione attestante l'assolvimento degli oneri informativi circa le caratteristiche tecniche dell'offerta sottoscritta, con l'indicazione di eventuali servizi rimasti attivi per i quali aveva emesso la fatturazione successivamente al passaggio ad altro operatore.

Per le motivazioni sopra esposte, si ritiene che TIM debba provvedere allo storno/rimborso degli importi fatturati di cui al codice contratto n., dopo il passaggio ad altro operatore.

Al fine della determinazione del *dies a quo* si prende a riferimento la data del 22 aprile 2022, data di inizio della fatturazione con l'operatore Fastweb.

Pertanto, con riferimento alla domanda *sub iv)*, la società TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa in relazione al codice cliente n. 09931824xxxx, a far data 22 aprile 2022, data dell'inizio della fatturazione con l'operatore *recipient* Fastweb, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'invio degli elenchi telefonici e sulla fatturazione a 28 giorni

Parte istante ha lamentato di aver ricevuto una fatturazione su 28 giorni, anziché su base mensile. In relazione a tale disagio formula una richiesta d'indennizzo della quale l'operatore eccepisce, in generale, l'infondatezza. Ed ha, inoltre, ha richiesto un "*indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici*"

Le doglianze *sub ix) e x)*, relative, rispettivamente, alla asserita "*per indebita fatturazione a 28gg*" e alla "*indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici*", non possono essere accolte per le ragioni che seguono.

L'istante ha, infatti, omissis di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria. L'utente, infatti, non ha allegato la fatturazione oggetto di doglianza.

Pertanto tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare un riscontro in merito a quanto lamentato, omettendo di indicare il periodo di riferimento utile al ricalcolo.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Per i motivi suesposti, vista l'estrema genericità dell'istanza, non emergendo, in particolare, alcuna indicazione atta ad individuare le voci contestate ed a chiarire il *quantum* delle somme di cui si chiede il rimborso, le predette domande non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla spedizione fatture cartacee

Parte istante ha lamentato che *“che è stato attivato e fatturato un ulteriore servizio non richiesto, riguardante la produzione e l’invio delle fatture, quando (...) ne aveva chiesto la trasmissione telematica in sede di conclusione del contratto”*.

La relativa doglianza *sub xi)* non può essere accolta

Sul punto l’operatore ha eccepito che è *“[i]nfondata (...) ogni contestazione relativa agli addebiti per “spedizione e produzione fattura”. Tale voce, invero, è prevista dalle condizioni di contratto approvate dall’istante in sede di sottoscrizione della proposta di attivazione. In particolare, infatti, l’art. 14, comma 6 delle Condizioni Generali di contratto per l’accesso al servizio telefonico di base (Doc.1) prevede testualmente: “Le spese postali di spedizione fattura sono a carico del cliente”. L’istante, pertanto, aderendo alle condizioni di contratto citate, di fatto, ha prestato l’assenso anche all’applicazione del costo”*.

L’istante non ha depositato la richiesta di invio delle fatture su supporto digitale e non ha offerto ulteriori elementi probatori e argomentazioni difensive in fase di replica.

Ciò premesso si rileva che spettava alla parte istante l’onere probatorio ai sensi dell’art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Al contrario l’utente si limita a fare generico riferimento ad addebiti per *“spedizione e produzione fattura”*, non integrando l’istanza, neanche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione o controdeduzione relativa a quanto evidenziato dall’operatore, il quale nella propria memoria difensiva si appella alle condizioni generali di contratto.

Ne deriva che, attese le controdeduzioni di Tim, le doglianze dell’istante non possono essere accolte.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato l’*“omessa risposta al reclamo inviato in data 25.02.2021, per l’importo di €, 300,00”*. Di contro l’operatore ha osservato che lo stesso utente ha allegato agli atti la risposta ricevuta e che comunque la stessa non conteneva contestazioni.

Agli atti risulta la sola comunicazione di recesso contrattuale del 25 febbraio 2021 inviata tramite PEC.

Ciò premesso la domanda *sub xii)* d’indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non può essere accolta, atteso che la predetta missiva non può qualificarsi come reclamo ai sensi dell’articolo l’art.1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom 179/03/CSP, in quanto avente il solo scopo, dichiarato esplicitamente dell’utente, di disdire il contratto e non già di *“rivolgersi direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

Sulle spese di procedura

La richiesta *sub xiii*) relativa alle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento al “*servizio di cui al n. 0934135858xxxx*”, fino alla data di efficacia del recesso (27 marzo 2021). Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento al “*servizio di cui al n. 0934135858xxxx*”, successivamente al 27 marzo 2021 – data in cui il contratto doveva essere cessato – fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa in relazione al codice cliente n. 09931824xxxx, a far data 22 aprile 2022, data dell'inizio della fatturazione con l'operatore *recipient* Fastweb, fino alla fine del

ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

5. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali pari a euro 100,00 (cento/00) a titolo d'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020), con riferimento al “*servizio di cui al n. 0934135858xxxx*”.
6. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 57,50 (cinquante sette/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione del profilo tariffario non richiesto relativo al numero 0934135858xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 aprile 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)