





si darà specifica nel prosieguo, contesta: errata fatturazione, mancata applicazione delle condizioni contrattuali (costi più elevati rispetto al pattuito e attivazione di servizi opzionali non richiesti), ricarica automatica di *sim* mobile non richiesta, fatturazione di costi per navigazione in roaming disconosciuta, mancato rimborso delle penali del precedente operatore, mancata attivazione della fibra, mancato riscontro ai reclami, modifica unilaterale delle condizioni economiche, fatturazione irregolare a 28 giorni, internet sotto soglia, problemi di chiamata in entrata e in uscita, mancato riscontro ai reclami, addebito costi di recesso effettuato per disservizio.

In considerazione di quanto sopra chiede:

- 1- CHIUSURA del contratto (mobile) con codice cliente n. 888011314088 - p.i. 01100520327
- 2- STORNO integrale posizione debitoria esistente.
- 3- RIMBORSO integrale/parziale di quanto pagato e non dovuto.
- 4- LIQUIDAZIONE indennizzi in genere.
- 5- RITIRO di ogni eventuale pratica di recupero del credito, a cure e spese del gestore; € 3000,00 tra rimborso e indennizzo.

A seguire, si riporta il dettaglio delle problematiche, suddivise per singola utenza, così come prodotte nella memoria depositata e sottoscritta in nome e per conto dell'istante dallo studio ~~\_\_\_\_\_~~, delegato alla gestione della presente controversia:

- contratto mobile n. 888011314088 aumenti tariffari ingiustificati, addebito per traffico in roaming non riconosciuto e non segnalato, mancato rimborso penali altro gestore, attivazione servizi non richiesti, spese cessazione. Totale richiesto, a vario titolo: € 1120,00
- telefono fisso 040/~~\_\_\_\_\_~~ aumento del canone di € 5,00 nel maggio 2015, introduzione del servizio "tutto voce" nel maggio 2016, nuovo aumento del canone di € 10,00/bimestre da maggio 2017;
- telefono fisso 040/~~\_\_\_\_\_~~ aumento del canone bimestrale da € 60,00 ad € 78,00 nel febbraio 2016 e ulteriore e ingiustificato aumento ad € 88 nel novembre dello stesso anno;
- telefono fisso 040/~~\_\_\_\_\_~~ in precedenza collegato ad una preselezione gestita da Optima con costi attorno ad € 100,00. Tale servizio, a detta dell'agente Tim, doveva essere gratuito ed invece nella bolletta del 10/01/2017 vengono addebitati traffici per un costo superiore ai 300,00 € a bolletta fino ad arrivare ad un totale di 3200,00 €;
- telefono fisso 040/~~\_\_\_\_\_~~ e 040 ~~\_\_\_\_\_~~ attivati nel maggio del 2016 per l'attivazione della fibra, aumento di canone già a dicembre (da € 70,00 a € 80,00). Mancata attivazione della fibra, disdetta, pertanto, delle linee, applicazione delle penali e mancata restituzione di € 100,00 per anticipo conversazioni;
- numerazione 040/~~\_\_\_\_\_~~ attivata nel maggio 2016 con un onere di € 125,82 per gestire l'ADSL in attesa della fibra. Addebito in bolletta di € 100,00 bimestrali per un servizio "Nuvola" inutile e mai richiesto per il quale l'importo definitivo è stato di € 1800,00.

Ne conseguono le seguenti richieste:

- a. Presa d'atto della chiusura dei contratti;
- b. Accertare/Dichiarare l'inadempimento contrattuale di Telecom in merito all'illegittima modifica unilaterale dei piani tariffari e delle condizioni economiche applicate alle numerazioni 040/222212-040/222222-040/2722151 - 040/272222 - 040/2722222 e al contratto mobile 888011314088 ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui all'allegato A della delibera n. 347/18/CONS;
- c. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Telecom in merito all'attivazione di servizi a sovrapprezzo e del servizio nuvola mai richiesti ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo delle fatture emesse e conseguentemente storno e/o rimborso di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui all'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- d. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Telecom in merito alla mancata copertura di rete e segnale telefonico ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui all'allegato A della delibera n. 347/18/CONS;
- e. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Telecom in merito al mancato riscontro ai reclami ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui all'allegato A della delibera n. 347/18/CONS;
- f. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Telecom in merito all'emissione di fatture con gli addebiti per "Contributo attivazione e/o rate finali e/o corrispettivi di recesso ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui all'allegato A della delibera n. 347/18/CONS;
- g. Liquidazione delle spese della presente procedura ai sensi della delibera 173/07/CONS e ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito, a cura e spese del gestore.

## 2. Posizione dell'operatore

L'operatore contesta la genericità delle doglianze di parte istante e la carenza documentale a supporto delle stesse chiedendone il rigetto. Per ogni utenza oggetto della presente controversia sostiene, inoltre, l'avvenuto riscontro al reclamo formulato dall'utente in data 6/6/2017 con missiva del 27/06/2017. Riferisce della presenza di un insoluto pari a € 458,49 e a € 97,60 FC IVA per la parte mobile.

Per la parte mobile asserisce la piena conformità della fatturazione con quanto previsto dal contratto sottoscritto dall'utente. Precisa che l'unico aumento dei canoni è conseguito alla manovra di *Repricing* del novembre 2016 per la quale il cliente aveva facoltà di recedere senza costi entro il 15 novembre 2016. Riferisce per quanto attiene,

in particolare, alle contestazioni relative al traffico roaming, che il rendiconto 2/17 addebita un traffico roaming per euro 303,47 per il quale non è mai stato presentato reclamo e, pertanto, ai sensi dell'art. 123 del Codice sulla Privacy, decorsi sei mesi dal periodo di maturazione di tale traffico, stante l'impossibilità di verificarne il dettaglio, la domanda deve essere rigettata.

Per quanto attiene al mancato rimborso delle penali applicate in fase di migrazione da altro gestore, controparte afferma che detto rimborso ha trovato riconoscimento a partire dalla fattura 5/16, che produce in memoria, con un importo di € 5/mese per ogni linea.

Per ciò che attiene, infine, l'addebito di corrispettivi per recesso anticipato il gestore afferma la correttezza degli addebiti che, come da evidenza tratta dal rendiconto 4/17 che produce agli atti, sono generati dall'aver cessato anticipatamente la durata del contratto in cui erano state attivate offerte promozionali e, pertanto, dette spese rappresentano il rimborso della promozione stessa come da condizioni contrattuali dirette sottoscritte dall'utente. Si sono poi succedute le fatture 5/17, 6/17, e 1/18 relative alla vendita rateale degli apparati.

Linea 040/366312

Il contratto è stato attivato nel 2008 e parte attrice è subentrata ad altro titolare nel 04/03/2011. In data 01/03/2016 il contratto è stato oggetto di modifica delle condizioni economiche contrattuali per le quali l'utente è stato debitamente informato mediante comunicazione depositata agli atti ma non ha inviato alcuna comunicazione di mancata accettazione di dette modifiche.

Linea 040/367086

Detta linea è stata oggetto di una prima modifica tariffaria in data 1 maggio 2015, e, successivamente, di due ulteriori modifiche contrattuali ed economiche tutte debitamente comunicate come da evidenze informative depositate agli atti.

Linea avente numerazione 040/364990

Su tale linea era presente il Servizio di *Carrier Pre Selection* con OLO, cessato su richiesta dello stesso OLO in data 1/11/2016.

Linee aventi la numerazione 040/660168 e 040/3720451.

L'operatore afferma che la linea 040/660168 è stata attivata con il profilo LINEA VALORE + in data 16/03/2016 ed è stata cessata, in data 12/05/2017, su richiesta dell'utente per l'attivazione della linea in fibra su n. 040/366312 successivamente cessata per portabilità ad OLO in data 19/03/2018. Controparte deposita la suddetta richiesta sottoscritta da parte attrice e datata 28/04/2017. La contestata restituzione dell'anticipo conversazioni, pari a € 100,00, è riscontrata con fattura 4/17, allegata agli atti da controparte, da cui si evince il relativo accredito.

Linea avente la numerazione 040/660168

La numerazione fa riferimento al contratto sottoscritto in data 13/06/2016 attivato in data 28/06/2016 per il servizio Adsl Alice business 20M. Detta linea è stata cessata in data 06/10/2017. Agli atti viene depositato il relativo contratto.

In merito alla fatturazione a 28 giorni precisa che la rimodulazione del ciclo di fatturazione è stata debitamente comunicata alla società istante che ben poteva avvalersi della propria facoltà di recedere senza costi.

Chiede il rigetto, pertanto, di tutte le domande di parte avversa che debbono essere considerate infondate sia in fatto che in diritto.

### 3. Motivazione della decisione

Prima di procedere nell'analisi dell'istanza è necessario precisare che non potranno essere oggetto di valutazione e decisione le doglianze riferite alle modifiche delle condizioni economiche contrattuali né quelle ascritte ad un periodo temporale più remoto rispetto ai sei mesi antecedenti la formulazione del reclamo, né, a maggior ragione, le richieste che comprendano entrambe le situazioni sopra descritte. Si precisa sin d'ora che, per tale motivo, le utenze 040/367086 (per la quale si evidenzia e precisa che la contestata attivazione del servizio "tutto voce", dallo specchietto depositato da parte istante, risulta attiva già dal 2015, quindi si presume ab origine contrattuale e non, come asserito da parte istante dal maggio 2016) e 040/366312, non saranno oggetto di trattazione.

Ciò in considerazione di quanto segue:

- ai sensi del comma 4 dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. 259/03) il gestore ha la facoltà di prevedere, nelle proprie Condizioni Generali di Contratto, clausole di modificazione unilaterale delle proprie tariffe a patto di assolvere ai previsti oneri di informazione comunicando all'utente con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, tali eventuali modifiche e informandolo, nel contempo, del proprio diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non siano accettate le nuove condizioni. Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopra citato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, così da consentire un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti. Nel caso di specie il gestore asserisce di aver assolto al proprio onere informativo. A riprova di ciò deposita agli atti i prestampati contenenti le comunicazioni previste a norma di legge. Si precisa che tali prestampati non possono essere indicativi per una correlazione con le utenze dell'istante ma al riguardo va in ogni caso, rilevato, che parte attrice nell'istanza non lamenta la mancata comunicazione né controdeduce in merito alle affermazioni del gestore. Parte attrice avrebbe, pertanto, potuto esercitare, nei termini previsti e previa idonea comunicazione al gestore, il proprio diritto a recedere dal modificato contratto in esenzione di spese.

Ai sensi dell'art. 123, comma 1, del D. Lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e ss.mm. ii avente ad oggetto "La disciplina in materia di tutela dei dati personali" i dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati da un fornitore di rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3, e 5; il successivo comma 2 dispone che: "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato (...) è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la presenza del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Di conseguenza, gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, per consentire il pieno diritto di difesa, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre. Pertanto le fatture antecedenti il reclamo che potranno essere prese in considerazione, oltre a quelle di cui sia stato depositato il dettaglio delle voci di spesa, saranno quelle emesse nei sei mesi precedenti la data del 6 giugno 2017, data in cui è

stato presentato il suddetto reclamo, e alla condizione che siano state acquisite agli atti.

Ciò premesso si eccepisce una significativa carenza documentale (contratti/dettaglio fatture) a corredo e sostegno delle proprie pretese che rende difficile e gravoso il compito di analisi delle richieste avanzate da parte istante. Si ricorda che la disciplina generale in materia di onere della prova dettata dall'articolo 2697 c.c. statuisce che chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato e estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda.

Si precisa e si anticipa, inoltre, che la contestazione riferita al malfunzionamento delle linee telefoniche non potrà essere accolta. L'operatore, infatti, per consolidata giurisprudenza dell'Autorità (ex multis Delibera AGCOM n.69/11/CIR) deve essere messo nelle condizioni di poter gestire l'asserito malfunzionamento e risulta di tutta evidenza che ciò può avvenire solo a seguito di comunicazione/reclamo da parte dell'utente lasciando, diversamente, l'operatore ignaro e nell'impossibilità di provvedere alla corretta funzionalità del servizio. Per tale motivo, risultando il primo reclamo in tal senso essere stato formulato in sede di istanza di conciliazione, in data 06/06/2018, ed essendo in tale data già cessato ogni rapporto contrattuale con il gestore non potrà in questa sede essere dato seguito ad alcuna richiesta di indennizzo in merito. Per analogo motivo non potrà essere presa in considerazione la richiesta di storno/rimborso dei costi di recesso per inadempimento contrattuale del gestore non potendo il recesso esercitato essere ricondotto a motivazioni legate a disservizi non contestati/segnalati.

Un tanto è già stato rilevato in sede di udienza di discussione tenutasi il giorno 19/06/2019 presso il Corecom Friuli Venezia Giulia. Alla predetta udienza parte istante partecipava per il tramite del proprio legale e, data l'inconciliabilità delle rispettive posizioni, non è stato possibile addivenire ad un accordo.

Seguendo, ora, lo schema improntato da parte istante si passa all'analisi delle singole utenze.

Con riferimento all'utenza 040-~~XXXXXX~~ La richiesta di parte istante non può essere accolta. L'utente lamenta un aumento dei costi successivamente alla cessazione del servizio di *carrier pre selection* attivo con altro operatore. Si rileva, come da risultanza degli atti, che il servizio di *carrier pre selection* è stato cessato in data 1/11/2016 ed il primo reclamo in merito presente agli atti è di data 06/06/2017. Un tanto premesso parte istante riferisce che detti costi si sarebbero di fatto triplicati passando da € 100 mensili con il precedente gestore a € 300,00 con controparte. In merito non può darsi seguito ad una valutazione non essendo presente alcuna documentazione attestante i costi sostenuti al riguardo con il precedente operatore né fatturazioni della parte avversa da poter raffrontare né, in ultimo, prova del fatto che detto servizio sia stato contrattualmente statuito come gratuito.

Con riferimento all'utenza 040-~~XXXXXX~~ L'istante lamenta la mancata attivazione della fibra e la mancata restituzione dell'importo relativo all'anticipo sulle conversazioni. La richiesta di parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi. La restituzione richiesta, come da evidenza documentale depositata da parte avversa, risulta evasa con fattura di chiusura 8D00161183 di data 10/07/2017. Per quanto attiene, invece, la mancata attivazione della fibra alcun riscontro documentale (contratto, richiesta) comprovante la richiesta di attivazione della stessa è stato depositato da parte istante. In merito controparte riferisce, e non viene ciò contraddetto da parte attrice, che la

linea 040 660168 è stata attivata in data 13/03/2016 con il profilo *linea valore +* ed è stata cessata in data 12/05/2017 su richiesta dell'utente, formulata in data 28 aprile 2017 e presente agli atti, per l'attivazione della nuova linea 040/3720451. alcuna inadempienza, pertanto, può essere attribuita in merito al gestore.

Con riferimento alla numerazione 040 ~~0700151~~. L'istante lamenta la mancata attivazione della linea fibra. La richiesta di parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni. L'istante non ha documentato né la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito né risulta essere stato effettuato alcun reclamo nel corso di tutta la durata del contratto e fino alla sua cessazione avvenuta in data 09/03/2018 come indicato da controparte e non contraddetto da parte istante. La mancata attivazione del servizio fibra viene per la prima volta segnalata nell'istanza di conciliazione presentata in data 7 settembre 2018 e cioè sei mesi dopo la cessazione del contratto. Inoltre, si rileva che nell'unico reclamo presente agli atti, di data 6 giugno 2017, non vi è alcuna menzione riguardo alla suddetta mancata attivazione né, tantomeno, si fa menzione di questa utenza. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza di qualsivoglia problematica dallo stesso riscontrata. Secondo costante orientamento dell'Autorità (*ex multis* delibera AGCOM n. 69/11/CIR) il gestore, in assenza di una contestazione dell'utente, non può conoscere la sussistenza di un disservizio e conseguentemente non può neanche risolverlo. L'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema. Ne consegue che nessuna responsabilità può essere addebitata al riguardo all'operatore.

Con riferimento all'utenza 040 ~~0700151~~ Parte attrice contesta e disconosce l'attivazione e i relativi costi del servizio "nuvola" sull'utenza indicata. Un tanto è stato oggetto di specifico reclamo già richiamato e datato 6 giugno 2017. In merito parte istante riferisce che la linea è stata attivata nel maggio 2016 con un importo di € 110/bimestre mentre parte convenuta indica come data di cessazione il 6 ottobre 2017. Il tutto, va precisato, senza assolvere ad un se pur minimo onere di allegazione. A fronte delle pretese di parte istante l'operatore deposita, a corredo della propria memoria, documentazione che correla alla numerazione in argomento quale asserita copia del contratto disciplinante le condizioni dell'utenza e nulla obietta in merito alla contestata attivazione del servizio nuvola né in merito al quantum relativo alla richiesta di rimborso. Tale contratto, però, risulta, a causa della qualità della riproduzione, assolutamente illeggibile nel dettaglio e non reca, inoltre, alcun riferimento all'utenza in discussione non risultando possibile, pertanto, ricondurlo ad essa né comprendere le condizioni pattuite. In esito alla posizione tenuta da controparte si ritiene di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui "i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo" (Cass. 20.05.93 n. 5733). Tale orientamento è stato recepito da quanto disposto dall'art. 115 comma 1) c.p.c., come modificato ad opera della legge 69/2009, a mente del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita". Per tali motivi, si ritiene che la richiesta dell'istante, possa essere parzialmente accolta nei termini che seguono. Parte resistente dovrà provvedere al rimborso/storno della somma di € 819,50 calcolata, sulla base della durata del

rapporto contrattuale, sommando gli importi in merito indicati da parte istante. Non può, invece, essere accolta la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 347/18/Cons che espressamente prevede: "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 usando l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Con riferimento al contratto mobile n. 888011314088. Parte ricorrente lamenta il mancato rimborso degli addebiti per cessazione anticipata applicati per € 160,00 dal precedente gestore a seguito di migrazione in Tim. Da documentazione allegata da parte convenuta, però, si rileva che la stessa ha provveduto ad attivare a partire dalla fattura emessa il 14/09/2016 il bonus 50/10 mesi finalizzato alla copertura degli importi relativi alle penali per la MNP delle utenze nel corso della durata contrattuale assolvendo pertanto al proprio onere contrattuale. Tale istanza non può, pertanto, essere accolta. Per quanto attiene, invece, alla richiesta di rimborso del traffico roaming extra soglia non segnalato, parte convenuta asserisce, al riguardo, la mancanza di reclamo da parte istante. Un tanto è contraddetto dalla presenza della nota attorea di data 06/06/2017, depositata agli atti, e riscontrata con nota di data 27 giugno 2017 dal gestore, se pur con modalità assolutamente generica - si precisa al riguardo che la fatturazione contestata (fattura agli atti n. 7X01083281 dd 14/03/17), diversamente da quanto affermato da parte avversa, sarebbe rientrata, in ogni caso, a pieno titolo al vaglio dell'operatore essendo trascorso, dalla data del suddetto reclamo, un termine non superiore ai 6 mesi che la già citata normativa sulla Privacy prevede prima dell'oscuramento del dettaglio del traffico -. Dall'analisi delle voci di spesa della fattura di interesse emerge un importo pari a € 303,47 + IVA maturato per traffico roaming extra zona UE Zona 3 e per il quale l'utente sostiene che alcun messaggio di *alert* gli sia stato inviato dall'operatore per metterlo in guardia del raggiungimento del limite di spesa. Parte istante, inoltre, riferisce di ulteriore analogo traffico extra soglia - sempre in assenza di messaggio di *alert* - nella fattura emessa in data 14 maggio 2017, che non allega ma che parte convenuta non contesta, per € 234,18. Al riguardo, vale il principio già espresso al punto precedente in merito all'ammissibilità dei fatti allegati da una delle parti non contestati dall'altra (Cass. 20.05.93 n. 5733). Si accoglie, pertanto, la richiesta dell'istante e parte convenuta è tenuta al rimborso a suo favore di € 337,47. Tale importo è dato dalla somma degli importi addebitati per roaming extra soglia di cui alle fatture sopra indicate detratta la somma di € 200,00 (€ 50/mese per ogni fattura). Ciò in considerazione del fatto che si ritiene applicabile, in assenza di dettaglio delle condizioni contrattuali extra soglia relative al traffico roaming dati/voce, il comma 6 dell'art. 2 della delibera 326/10/CONS, ossia l'applicazione di un limite massimo di consumo di € 50/mese per il traffico dati nei Paesi esteri extra UE oltre il quale avrebbe dovuto attivarsi l'invio di un messaggio che mettesse in guardia l'utente da spese non volute.

Per quanto attiene alla richiesta di rimborso relativo al periodo di fatturazione a 28 giorni, in osservanza alle disposizioni di cui alla deliberazione 121/17/Cons, il gestore dovrà provvedere a rimborsare l'importo corrispondente al corrispettivo dato dal calcolo del numero dei giorni in cui parte attrice non ha fruito del servizio in presenza del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadri settimanale e ciclo di fatturazione mensile.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo si rappresenta quanto segue.

La nota di data 27/06/2017 depositata agli atti da controparte quale asserito riscontro al reclamo si limita, in modo del tutto generico, a comunicare di aver effettuato tutte le verifiche necessarie e di non aver riscontrato alcuna anomalia. In base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non oltre i 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato informata scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. Sussiste, pertanto, un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente. Per tale motivo, data l'assoluta genericità del riscontro di parte convenuta, la richiesta di indennizzo di parte attrice, ai sensi di quanto disposto in merito dall'articolo 12, 1, del Regolamento Approvato con Delibera Agcom n. 347/18/Cons è accolta nel limite massimo per essa previsto di € 300,00.

Orbene, evasa l'analisi delle singole utenze e per quanto in esse indicato si riporta quanto di seguito.

- La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta. La "Presenza d'atto della chiusura dei contratti" non può costituire oggetto della presente definizione, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 20, comma 4) della delibera Agcom n. 353/19/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11); per il medesimo motivo è da rigettarsi la richiesta di cui al punto g) per la parte relativa al ritiro della pratica di recupero del credito.
- Per quanto già anticipato e precisato in premessa la domanda di cui al punto b) relativa a storni e rimborsi di quanto non dovuto per modifica unilaterale dei piani tariffari e delle relative condizioni economiche non può essere accolta rientrando la rimodulazione contrattuale a pieno titolo nel legittimo operare del gestore ai sensi del comma 4 dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
- La domanda di cui al punto c) relativa alla richiesta di storni/rimborsi per l'attivazione di servizi a sovrapprezzo e del servizio *nuvola* è accolta nei termini e per le motivazioni più sopra riportati per un importo pari a € 819,50 per il servizio *nuvola* e per un importo pari a € 337,47 per traffico roaming extrasoglia. Non può, invece, essere accolta la generica richiesta di indennizzo per non meglio precisati servizi a sovrapprezzo né, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 347/18/CONS e come meglio precisato nel dettaglio di cui alle singole utenze, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.
- La domanda di cui al punto d) non può essere accolta. Nessun reclamo relativo a malfunzionamenti risulta effettuato da parte istante. La domanda relativa al presente punto inerente la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo va accolta per le motivazioni e nei termini più sopra riportati nel limite

massimo per essa previsto di € 300,00 ai sensi di quanto disposto in merito dall'articolo 12, 1, del Regolamento Approvato con

Delibera Agcom n. 347/18/CONS.

- La domanda relativa alla richiesta riportata al punto f), concernente lo storno/rimborso di addebiti relativi a "contributi attivazioni e/o rate finali e/o corrispettivi di recesso può essere accolta nei seguenti termini e con riferimento alla fattura 8D00161183, depositata agli atti, alla quale va sottratto e, pertanto, rimborsato, l'importo di € 100,00 rispondente alla voce "cessazione anticipata della linea". Ai sensi dell'art. 1, comma 3) della L. 40/2007 la Società Tim avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, "ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per poter procedere alla disattivazione" (v. in tal senso Agcom Delibera n. 70/10/CIR). Poiché l'operatore, benché in tal senso onerato, non ha fornito alcuna prova circa l'effettiva debenza del costo suddetto, parte convenuta sarà tenuta, come già detto, al rimborso dell'importo di € 100,00.
- Con riferimento, invece, alla generica richiesta di ricalcolo degli importi addebitati al momento del recesso per sconti e promozioni sulla fattura 7X02994009 – unica fattura inerente la richiesta in argomento depositata con il dettaglio delle spese e del traffico - la stessa non può essere accolta. Con legge 4 agosto 2017 n. 124 è stato inserito all'articolo 1 del decreto legge 7/2007 il comma 3 ter il quale dispone che, in caso di recesso contrattuale anticipato, vi sia proporzionalità ed equità dei costi rispetto al valore contrattuale stesso e alla durata residua della promozione offerta. Il disposto riportato, però, *ratione temporis*, non può trovare applicazione nel caso in esame essendo avvenuto il recesso antecedentemente alla suddetta modifica normativa. L'operatore, pertanto ha proceduto al calcolo delle spese di recesso secondo quanto previsto nelle condizioni generali di contratto vigenti e depositate da controparte agli atti.
- Infine, per quanto concerne le spese di procedura richiamate al punto g), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 353/19/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

Tutto ciò premesso il Comitato all'unanimità

#### DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza avanzata dallo ~~Studio Mandich Sas di Marco Mandich S.p.a.~~ nei confronti della Società Tim SpA per le motivazioni in premessa indicate.
2. La Società Tim Spa è tenuta a rimborsare all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 1156,97 più IVA data dalla somma degli importi relativi al servizio *nuvola* e al traffico roaming extra soglia.
3. La Società Tim Spa è tenuta a pagare all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata

risposta al reclamo ed € 100,00 più IVA per i costi di cessazione anticipata della linea.

4. La Società Tim Spa è tenuta a rimborsare all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo corrispondente al corrispettivo dato dal calcolo del numero dei giorni in cui parte attrice non ha fruito del servizio in presenza del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadri settimanale e ciclo di fatturazione mensile.
5. Le somme determinate a titolo di indennizzo e di rimborso di cui ai punti 2 e 3 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza della presente controversia.
6. La Società Tim Spa è tenuta, infine, corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 353/19/CONS.

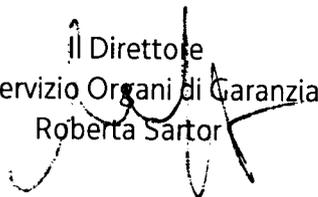
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom FVG.

Il Direttore  
del Servizio Organi di Garanzia  
Roberta Sartor



Il Presidente  
Mario Trampus

