

DELIBERA N. 73/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**P.L.T. s.r.l. semplificata vs TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/111379/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 luglio 2021;

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. 353/19/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è

stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza presentata dalla società xxxx. semplificata, in data 15/04/2019 acquisita con protocollo N. 0165963 del 15/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0583 8xxxx e n. 0583 89xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) (di seguito, per brevità, Tim) l'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di subentro nel contratto, la mancata attivazione della fibra e l'interruzione del servizio sull'utenza n. 0583 8xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“in data 12/01/2018, [su proposta di] un incaricato TIM (...) sottoscriveva un contratto per le linee telefoniche 05838xxxx e 0583893xxxx a € 75 mensili, somma che (..) avrebbe garantito un notevole risparmio”;*
- *“in data 13/04/2018 [veniva fatta] anche richiesta di attivazione della Fibra sul numero 05838xxxx”;*
- *“nei mesi successivi non [riceveva] alcuna fattura, [poiché] era sbagliato l'indirizzo cui erano state inviate, finché a fine aprile (...) venivano recapitate le fatture nn. 8L00304894 (per 058389057) e 8L00304872 (per 058389xxxx) contenenti importi spropositati e non corrispondenti a quanto pattuito”;*
- *successivamente, la società xxxxx. “in data 16/05/2018, inviava [una] lettera a mezzo fax di contestazione con richiesta di chiarimenti con la quale comunicava anche l'indirizzo corretto”;*
- *“[tale] lettera non veniva riscontrata [dall'operatore] ma cominciavano ad arrivare solleciti di pagamento ai quali [veniva] più volte risposto con mail e lettere fax (del 07/06/2018, 11/06/2018, 14/06/2018 ecc.) con cui (...) richiedeva di poter avere il contratto stipulato ove fosse possibile rilevare le tariffe applicate in modo da poter effettivamente capire il perché di richieste di pagamento tanto difformi dalla somma pattuita”;*
- *“nello stesso tempo (...) richiedeva che, finché la situazione non fosse chiarita, la linea non venisse staccata in quanto necessaria per il corretto svolgimento dell'attività della società”;*
- *“in data 27/06/2018 veniva inoltre aperta una contestazione in quanto la linea fibra non era stata ancora attivata”;*

- *“le (...) contestazioni non [venivano] mai (...) riscontrate, [inoltre] non [veniva] inviato il contratto [richiesto]”;*
- *“in data 21/06/2018 la (...) linea 05838xxxxx veniva staccata con grave danno per la (...) società (...) [e] (...) successivamente [ancora] disattivata in data 25/09/2018 e [in data] 11/10/2018”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“l’annullamento dell’intera posizione debitoria;*
- ii) *“l’indennizzo di € 3.000,00 per attivazione di un profilo tariffario diverso da quello garantito il 12/01/2018”;*
- iii) *l’indennizzo “per la mancata attivazione del servizio fibra sull[a] utenz[a] richiest[a]”.*

In data 16 gennaio 2019 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.

La società Tim, in data 30 maggio 2019, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha preliminarmente eccepito *“l’inammissibilità ed infondatezza della richiesta pecuniaria svolta nei confronti di TIM (...) così come spiegata da parte istante (...) non solo perché (...) del tutto priv[a] di qualunque fondamento, ma anche perché tramite la stessa, la P.L.T. formula indirettamente una domanda di risarcimento danni (...) con la espressa [richiesta], fra le altre cose,[di] rimborsi o indennizzi da quantificarsi in € 3.000,00 (cfr. conclusioni istanza GU14)”.*

Sul punto l’operatore ha poi precisato che *“quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l’importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 73/11/CONS (fra cui si citano, inter alia, il malfunzionamento e/o la sospensione del collegamento telefonico, l’omesso e/o tardivo riscontro ai reclami), atto a svelare la funzione satisfattiva e non meramente compensativa della somma richiesta in questa sede (v. in proposito, Cass. Civ., II, 25 maggio 1984, n. 3228, in Giust. civ. Mass., 1984, 5, nonché, in senso conforme, Cass. Civ., I, 27 settembre 1996, n. 8522, in Giust. civ. Mass., 1996, 1330 “A differenza del risarcimento del danno che tende a ricostruire la situazione patrimoniale del danneggiato lesa dal comportamento illegittimo del danneggiante, come sanzione dell’illegittimità, l’indennizzo è rivolto a compensare la lesione di interessi altrui, conseguente, di norma, al legittimo esercizio di un diritto”).*

La società TIM *“di conseguenza (...) [ha eccepito], in via preliminare, l’inammissibilità di tale domanda in quanto, seppur infondata, la stessa non è proponibile in questa sede, [infatti] l’art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 203/18/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all’Autorità e, quindi,*

anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che l'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno".

L'operatore ha concluso sul punto ricordando quanto previsto dall'art. 19 comma 5, della Delibera Agcom 203/18/CONS secondo cui *"resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno, spetta[ndo] (...) dunque, al solo Giudice ordinario l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile"*.

"Sempre in via preliminare, TIM [ha eccepito inoltre] l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dalla P.L.T. (...) per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione".

"L'esponente società [ha] infatti [rilevato] che la P.L.T. nell'istanza di conciliazione si è limitato a chiedere [l']immediata riattivazione delle due linee telefoniche 05838xxxx e 058389xxxx, [l']indennizzo ex Delibera 73/11/CONS per l'applicazione di costi non richiesti in sede di stipula del contratto, per la disattivazione delle linee telefoniche e per la mancanza di risposte ai reclami, diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di definizione, in cui viene dedotta, fra le altre cose, la pretesa mancata attivazione della fibra e la plurima sospensione non preavvisata del collegamento, con conseguente richiesta di indennizzo, a cui si aggiunge la richiesta di annullamento dell'intera posizione debitoria".

Sul punto l'operatore ha poi precisato che *"tali circostanze che non costituiscono precisazioni dell'istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 co. 1 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, a mente del quale è possibile chiedere la definizione della controversia qualora i[l] tentativ[o] di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale"*.

Con riguardo a tale questione TIM ha, infine, concluso *"affinché sia accertata e dichiarata la parziale inammissibilità dell'istanza presentata dalla società istante, con riferimento a tutte le circostanze/domande nuove che non sono state sottoposte al previo tentativo di conciliazione, con conseguente richiesta di stralcio della*

relative richieste di indennizzo ed accettazione del contraddittorio solo su quanto già dedotto in primo grado, (...) [in quanto] con la propria nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e con le nuove domande, [la società] xxx sottopone (...) un tema di indagine e di decisione diverso da quello sul quale ha chiesto la conciliazione”.

Nel merito, l’operatore dopo aver preliminarmente eccepito che “*le avverse deduzioni e richieste sono infondate*” e che “[*n*]ulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico”, ha dedotto che:

- “*la xxx, nel mese di gennaio 2018, ha richiesto il subentro sulle linee n. 05.8389xxx e 05.8389xxx, previo invio della corrispondente modulo di subentro in data 12.1.2018 (Doc. 1)*”;

- “*in tale modulistica non [veniva] specificato che il subentrante [aveva] necessità di attivare un’offerta che azzer[asse] il costo di tutte le telefonate in uscita (e, quindi, di richiedere l’applicazione dell’"Offerta Valore" - comunque non presente in precedenza e rispetto alla quale, quindi, non era possibile nutrire neppure un legittimo affidamento)*”;

- la “*xxx è pertanto subentrat[a] nella titolarità delle linee de quibus con le medesime offerte attivate nei confronti del precedente intestatario, sicché la richiesta di indennizzo ex art. 9 delibera 347/18/CONS non può essere presa in considerazione perché la doglianza relativa alla difformità di pricing è totalmente infondata*”;

- “*Risulta inoltre che la società istante ha reclamato telefonicamente (codici identificativi dei reclami 5319xxx e 110730661xxx) per l’addebito delle chiamate "a consumo", fatturate in conformità a quanto previsto dal precedente profilo tariffario, salvo successivamente addivenire alla decisione di attivare sulla linea n. 0583.893xxx l’opzione "Linea Valore+" e l’opzione "Tuttimobili", che consente di effettuare chiamate verso fissi e mobili nazionali con tariffa flat (Doc. 2) e procedere alla conversione in fibra della linea n. 0583.89xxx con attivazione dell’opzione "Tuttofibra". Tale ordinativo, diversamente da quanto dedotto da controparte, è stato in realtà espletato in data 12 luglio 2018, come attesta la fattura n. 5/18 (Doc. 3)*”.

- “*tutti gli importi addebitati sui conti telefonici risultano corretti in quanto conformi a quanto contrattualmente previsto e, dunque, integralmente dovuti, come confermato da TIM con lettere inviate in data 21.6.2018 e 28.6.2018 (Docc. 4 - 5). Nella comunicazione del 21.6.2018 si legge "Al momento del subentro, sul numero 058389xxx non risultava essere attivo un pacchetto sconto per le chiamate, nè risulta essere pervenuta richiesta successiva al subentro", mentre in quella datata 28.6.2018 si precisava altresì che "L’utenza 0583.893xxx è stata variata in data 21/05/2018 come Linea Valore+, ed opzione Tuttimobili, mentre l’utenza 0583.89xxx, in data 20/06/2018 è stata trasformata nel servizio Fibra. Le*

variazioni effettuate prevedono chiamate Flat verso numerazioni fisse/mobili Nazionali”;

- “la controparte è in ogni caso tenuta a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall’operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti, [ma] a quanto consta alla scrivente difesa, invece, la xxx non ha mai formalmente contestato i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dall’art. 23 [17] delle Condizioni di accesso al servizio telefonico di base (Doc. 6), [secondo cui] i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all’indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa, con la conseguenza che gli importi scaduti sono ritenuti da TIM certi, liquidi e immediatamente esigibili”;

- “riguardo le sospensioni amministrative disposte da TIM, si evidenzia altresì che esse non sono da ritenersi suscettibili di essere indennizzate ex art. 5 delibera 347/18/CONS”;

- “la condotta posta in essere dall’esponente società non [può] essere ritenuta contra jus perché esattamente prevista dagli artt. 19 e 20 delle succitate Condizioni Generali di accesso (cfr. Doc. 6) [secondo cui] fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi” e “Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom Italia può risolvere di diritto l’abbonamento, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa” e ricadente nell’ambito di un’attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall’operatore, certamente insuscettibile di indennizzo perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall’istante”;

- “nessun indennizzo è infine possibile riconoscere ex art. 12 delibera 347/18/CONS, atteso che xxx non è mai rimasta – come provano le lettere sopra citate – priva di interlocuzione con TIM”.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva quanto di seguito esposto.

Con riferimento all'eccezione dell'operatore con la quale ha eccepito *“l'inammissibilità (...) della richiesta pecuniaria (...) perché tramite la stessa, la P.L.T. formula indirettamente una domanda di risarcimento danni (...) atteso l'importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 73/11/CONS”*, giova precisare che, esclusa ogni pronuncia risarcitoria che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità, essendo di competenza dell'autorità giudiziaria, la domanda *sub ii)* dovrà essere, in questa sede correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati. In quest'ottica, quanto richiesto dall'utente come *“indennizzo di € 3.000,00 per attivazione di un profilo tariffario diverso da quello garantito”*, dovrà essere interpretato, a prescindere dalla cifra indicata in istanza, come richiesta d'indennizzo in relazione all'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale.

Con riferimento all'ulteriore eccezione di TIM inerente la difformità dell'oggetto delle contestazioni formulate in sede di definizione della controversia rispetto a quelle espresse nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione, si precisa che non può essere accolto quanto eccepito dall'operatore secondo il quale, *“nell'istanza di conciliazione, [l'utente] si è limitato a chiedere [l']Immediata riattivazione delle due linee telefoniche 058389xxx e 058389xxx, [l']indennizzo ex Delibera 73/11/CONS per l'applicazione di costi non richiesti in sede di stipula del contratto, per la disattivazione delle linee telefoniche e per la mancanza di risposte ai reclami, diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di definizione, in cui viene dedotta, fra le altre cose, la pretesa mancata attivazione della fibra e la plurima sospensione non preavvisata del collegamento, con conseguente richiesta di indennizzo, a cui si aggiunge la richiesta di annullamento dell'intera posizione debitoria”*. Al riguardo si rileva che, come evidenziato dall'operatore nelle proprie memorie e come peraltro si evince anche dal comma 1 dell'art. 14 dell'allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS secondo cui è possibile chiedere la definizione della controversia *“qualora i[l] tentativ[o] di conciliazione (...) abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale”*, l'oggetto della richiesta di definizione deve corrispondere a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, non tanto nel senso che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, quanto nel senso che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni, con conseguente *“violazione del principio del doppio grado di giudizio”*.

Tanto premesso, nel caso di specie, l'oggetto della controversia e le conseguenti richieste formulate, da parte istante, nell'istanza di definizione non possono essere considerate sostanzialmente nuove rispetto a quelle formulate nella collegata istanza di conciliazione, atteso che dette contestazioni pur non essendo

state espressamente specificate nel formulario UG presentato in data 25 settembre 2018, sono state acquisite al fascicolo documentale mediante successiva memoria integrativa dell'utente in data 11 ottobre 2018, per le quali, di conseguenza, l'operatore ha potuto esercitare in modo pieno il proprio diritto di difesa, rientrando quale oggetto di discussione nell'ambito dell'udienza di conciliazione esperita in data 16 gennaio 2019.

Infine, con riferimento alla richiesta dell'istante *sub i)*, volta ad ottenere "*l'annullamento dell'intera posizione debitoria*", al di là della genericità della formulazione, detta domanda sarà valutata secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione e, nell'ottica del *favor utentis* potrà essere interpretata quale accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto l'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di subentro sulle utenze n. 0583 89xxx e n. 0583 893xxx, il ritardo nell'attivazione del servizio Fibra sull'utenza n. 0583 8xxx e l'indebita sospensione del servizio sulla predetta utenza.

Nel merito:

Sull'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di subentro

Le domande *sub i)* e *ii)*, considerate congiuntamente, possono essere parzialmente accolte nei termini di seguito esposti.

Parte istante ha lamentato l'applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di un profilo tariffario avente condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'agente Tim in sede di subentro, da altro intestatario, della titolarità delle utenze n. 0583 8xxx e n. 0583 893xxx. Di contro l'operatore ha dedotto che "*tutti gli importi addebitati sui conti telefonici risultano corretti in quanto conformi a quanto contrattualmente previsto e, dunque, integralmente dovuti*".

Sul punto è opportuno precisare che, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto, mediante subentro della titolarità delle utenze n. 0583 89xxx e n. 0583 893xxx da altro intestatario, confidando di stipulare un contratto che prevedeva una spesa onnicomprensiva di euro 75,00 mensili per ciascuna utenza, non ritenendo quindi di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti a tale cifra, avendola intesa come onnicomprensiva di ogni altra spesa.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte 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”*.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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.

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

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Occorre, infine, ricordare 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, la società istante ha rappresentato di aver aderito in data 12 gennaio 2018, su proposta di un incaricato TIM, al contratto per il subentro delle utenze n. 0583 89xxx e n. 0583 893xxx da altro intestatario, per una spesa omnicomprendente di euro 75,00 mensili per ciascuna utenza *“somma che (...) avrebbe garantito un notevole risparmio”*, non ritenendo quindi di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti a tale cifra.

Parte istante a seguito del ricevimento *“a fine aprile (...) [del]le fatture nn. 8L00304894 per [il numero] 05838xxx e 8L00304xxx per [il numero] 058389xxxx contenenti importi spropositati e non corrispondenti a quanto pattuito”* provvedeva a contestare le stesse, mediante reclamo, inviato via FAX in data 16 maggio 2018 *“con richiesta di chiarimenti”* in merito agli importi fatturati, al quale secondo l'utente non veniva dato riscontro.

L'Utente, nel rispondere *“con mail e lettere fax del 07/06/2018, 11/06/2018, 14/06/2018 ecc. (...) ai solleciti di pagamento [ricevuti]”* richiedeva ulteriori chiarimenti ed in particolare *“di poter avere il contratto stipulato ove fosse possibile rilevare le tariffe applicate in modo da poter effettivamente capire il perché di richieste di pagamento tanto difformi dalla somma pattuita”*. Secondo parte istante *“le (...) contestazioni non [venivano] mai (...) riscontrate, [inoltre] non [veniva] inviato il contratto [richiesto]”*.

Di converso l'operatore con comunicazione del 21 giugno 2018, in risposta alla segnalazione dell'utente del 6 giugno 2018, richiamando altresì *“l'esito dei reclami già gestiti per la stessa problematica e identificati coi codici 53199447 e 1-10730661858”* si è limitato a confermare la correttezza degli addebiti contestati con richiesta del *“saldo dell[e] fatture [n.] 8L00304894 e [n.] 8L00304872 del 06/04/2018 rispettivamente per euro 455,82 ed euro 108,22 [precisando che]al momento del subentro, sul numero 0583 89xxxx non risultava essere attivo un pacchetto sconto per le chiamate, né risulta essere pervenuta richiesta successiva al subentro”*.

Con successiva comunicazione del 28 giugno 2018, in risposta alle ulteriori segnalazioni dell'utente ed in particolare a quella del 21 giugno 2018 in relazione ai *“conti 3/2018”*, TIM ha precisato che *“il subentro effettuato nel Gennaio 2018 è*

avvenuto su due utenze ISDN, prive di offerte Flat, quindi con traffico a consumo” aggiungendo inoltre che “l’utenza 0583 89xxx è stata variata in data 21/05/2018 come Linea Valore +, ed opzione Tuttimobili, mentre l’utenza 0583 8xxx, in data 20/06/2018 è stata trasformata nel servizio Fibra”.

Ne consegue che, avendo la società TIM lasciato incontestate le dichiarazioni dell’istante in merito alla presentazione dei vari reclami e delle segnalazioni, pur non allegati dall’utente alla presente istanza, può ritenersi pacifico il loro ricevimento da parte dell’operatore che, anzi, espressamente li richiama nei propri riscontri aggiungendo poi, nelle memorie difensive, che la società “xxx non è mai rimasta – come provano le lettere sopra citate – priva di interlocuzione con TIM”.

Nelle proprie memorie difensive, l’operatore ha preliminarmente eccepito che la società istante “non ha mai formalmente contestato i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dall’art. 23 delle Condizioni di accesso al servizio telefonico di base (...) con la conseguenza che gli importi scaduti sono ritenuti da TIM certi, liquidi e immediatamente esigibili”, quando in realtà nel riscontro dell’operatore del 21 giugno 2018, vengono richiamate le fatture n. 8L00304894 e n. 8L00304872, ed in particolare nel riscontro del 28 giugno 2018 quale oggetto della comunicazione viene riportato testualmente “reclamo per addebiti di traffico – linee n. 058389xxx – 0583893xxx”. Tim ha poi affermato che “la società istante ha [inoltre] reclamato telefonicamente (codici identificativi dei reclami 53199447 e 110730661858) per l’addebito delle chiamate a consumo”, dando quindi evidenza del ricevimento di formali contestazioni delle fatture stesse. Viceversa l’operatore, non ha fornito prova dell’effettivo ricevimento, da parte dell’utente, di tali riscontri ai reclami.

Nelle proprie memorie difensive l’operatore ha poi, ulteriormente, precisato che “la [società istante] nel mese di gennaio 2018, [aveva] richiesto il subentro sulle linee n. 058389xxx e 058389xxx, previo invio del corrispondente modulo di subentro in data 12.1.2018 [e che], in tale modulistica non [veniva] specificato che il subentrante [aveva] necessità di attivare un’offerta che azzer[asse] il costo di tutte le telefonate in uscita (e, quindi, di richiedere l’applicazione dell’ “Offerta Valore” - comunque non presente in precedenza e rispetto alla quale, quindi, non era possibile nutrire neppure un legittimo affidamento) [pertanto la società] xxxx è (...) subentrat[a] nella titolarità delle linee de quibus con le medesime offerte attivate nei confronti del precedente intestatario”. Viceversa l’Utente ha contestato le fatture n. 8L00304894 e n. 8L00304872 inviate dall’operatore sulla base dell’applicazione di tale profilo tariffario “a consumo”, ribadendo che il preventivo di spesa di cui alla proposta contrattuale ricevuta da un “incaricato TIM” consisteva invece in una somma omnicomprensiva di euro 75,00 mensili per ciascuna utenza, avendola intesa omnicomprensiva di ogni altro costo. D’altro canto, l’operatore non ha fornito prova dell’invio di copia del contratto, più volte richiesto da parte istante, che infatti afferma “non [essere] stato mai inviato (...)”.

Successivamente, secondo quanto riportato dall’operatore nei riscontri ai reclami e nelle proprie memorie, ed incontestato dall’utente, in data 21 maggio 2018, veniva “attiva[ta] sulla linea n. 05.83.89xxxx l’opzione “Linea Valore+” e l’opzione “Tuttimobili”, che consent[iva] di effettuare chiamate verso fissi e mobili nazionali con tariffa flat ((Doc. 2) e [si procedeva] (...) in data 12 luglio 2018 alla

conversione in fibra della linea n. 0583.8xxxx con attivazione dell'opzione "Tuttofibra" (...) come attesta la fattura n. 5/18 (Doc. 3".

Nel caso di specie, la documentazione allegata all'istanza offre evidenza dell'oggetto di contestazione dell'istante: la difformità delle condizioni economiche che, con la sottoscrizione del contratto di subentro, l'istante medesimo si attendeva in ragione di quanto prospettato dagli agenti Tim.

A fronte di ciò, deve rilevarsi, che le argomentazioni difensive di Tim, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall'istante, atteso che la società Tim avrebbe dovuto quantomeno indicare, a seguito dei vari reclami e delle segnalazioni dell'utente, quale fosse il costo del piano tariffario applicato ed allegare il prospetto riepilogativo dei relativi costi con l'indicazione delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Ed è presumibile che l'utente, convinto di avere sottoscritto un contratto per il subentro delle utenze n. 0583 89xxx e n. 0583 893xxx per una spesa omnicomprensiva di euro 75,00 mensili per ciascuna utenza, non avrebbe aderito ad un'offerta che prevedesse l'addebito dei costi "a consumo", di gran lunga superiori rispetto a quelli prospettati dall'agente Tim, eccedenti al *quantum* predeterminato.

In altri termini, dalla documentazione in atti non si evince che l'operatore abbia, in pendenza dei reclami, prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, informandolo cioè in maniera esaustiva circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura, a seguito della sottoscrizione del contratto di subentro per le utenze n. 0583 8xxx e n. 0583 89xxxx, con particolare riferimento ai costi relativi all'utilizzo dei servizi "*con traffico a consumo*".

Ne deriva che la società TIM, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa, inerente all'utenza n. 0583 89xxxx con riferimento alle fatture ricomprese nel periodo che va dal giorno 12 gennaio 2018 (data di sottoscrizione del contratto di subentro) al giorno di attivazione dell'opzione "Tuttofibra" (presumibilmente avvenuta in data 12 luglio 2018, come dichiarato dall'operatore e non contestato dall'utente) e, inerente all'utenza n. 0583 89xxxx, con riferimento alle fatture ricomprese nel periodo che va dal giorno 12 gennaio 2018 (data di sottoscrizione del contratto di subentro) al giorno di attivazione dell'opzione "linea Valore+" ed opzione "Tuttimobili" (presumibilmente avvenuta in data 21 maggio 2018, come dichiarato dall'operatore e non contestato dall'utente) – provvedendo a stornare e rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) l'importo indebitamente fatturato in eccedenza a titolo di traffico a consumo rispetto alla spesa omnicomprensiva di euro 75,00 mensili per ciascuna utenza, al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può essere accolta la domanda *sub ii*) nella parte in cui l'istante richiede "*l'indennizzo di € 3.000,00 per attivazione di un profilo tariffario diverso da quello garantito il 12/01/2018*" atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude

il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla ritardata attivazione del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. 0583 8xxxx.

L'utente lamenta la mancata attivazione del servizio Fibra sull'utenza n. 0583 89xxxx, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo, laddove l'operatore eccepisce che *“tale ordinativo, diversamente da quanto dedotto da controparte, è stato in realtà espletato in data 12 luglio 2018, come attesta la fattura n. 5/18 [allegata alle memorie difensive]”*.

La richiesta *sub iii)* è fondata e può trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Nel caso di specie, occorre valutare, *in primis*, se, in base alla normativa di settore, alle Condizioni generali di contratto e alla Carta dei servizi dell'operatore, vi sia stato da parte dell'operatore un inadempimento contrattuale in relazione a quanto complessivamente lamentato dall'istante nella gestione dell'attivazione del servizio Fibra sull'utenza *de qua*.

Dalla documentazione emerge che in data 13 aprile 2018 l'istante ha richiesto a TIM l'attivazione del servizio Fibra sull'utenza telefonica n. 0583 89xxxx. Circostanza che, agli atti, non risulta contestata dall'operatore.

Parte istante affermava di avere successivamente *“apert[o] una contestazione in data 27/06/2018 in quanto la linea fibra non era stata ancora attivata”* laddove l'operatore, ammettendo implicitamente di avere ricevuto tale segnalazione, nel riscontro del 28 giugno 2018 affermava invece che *“l'utenza 0583 8xxxx, in data 20/06/2018, è stata trasformata nel servizio Fibra”* contraddicendosi poi, parzialmente, nelle memorie difensive in merito all'effettiva data di attivazione del servizio stesso, poiché dichiarava che *“l'ordinativo, (...) è stato in realtà espletato in data 12 luglio 2018, come attesta la fattura n. 5/18”*.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile

ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio nei tempi previsti contrattualmente che, sulla base delle Condizioni Generali di Contratto di Attivazione del Servizio dell'operatore, per il servizio Fibra risultano essere non superiori a 60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

È doveroso precisare che, a fronte dei ripetuti reclami sia telefonici che scritti dell'istante circa il ritardo nell'attivazione del servizio *de qua*, non risulta dal corredo istruttorio che l'operatore si sia attivato per informare l'utente delle difficoltà incontrate nel corso della procedura, rendendosi così inadempiente agli oneri informativi su di lui gravanti.

Tenuto conto che l'attivazione del servizio Fibra è stata richiesta dall'utente in data 13 aprile 2018 e che, dalla documentazione in atti, risulta che il servizio sia stato attivato in data 12 luglio 2018, secondo quanto dichiarato dall'operatore e non contestato dall'utente, perciò oltre il termine dei 60 giorni previsti contrattualmente, si ritiene che la società TIM sia responsabile in ordine alla ritardata attivazione del suddetto servizio Fibra sull'utenza n. 0583 89057 e quindi sia tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera Agcom 347/18/CONS Allegato A (di seguito regolamento sugli indennizzi) vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*; parametro che va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, trattandosi di utenza di tipologia *“business”*.

Ai fini del calcolo del suddetto indennizzo si ritiene di individuare il *dies a quo* nella data del 13 giugno 2018 (ovvero detratti i 60 giorni contrattualmente previsti per l'attivazione del servizio di accesso ad internet dalla data della richiesta dell'utente del 13 aprile 2018) ed il *dies a quem* nel giorno 12 luglio 2018, data in cui l'operatore riferisce sia stato attivato il servizio Fibra, incontestata dall'utente.

Pertanto, la società TIM è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari ad euro 15,00 *pro die* per un numero di giorni complessivi pari a 29 la somma complessiva di euro 435,00 a titolo di ritardo nell'attivazione del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. 0583 89xxx.

Sulla sospensione del servizio sull'utenza n. 0583 8xxxx.

L'istante lamenta che l'operatore TIM ha più volte sospeso illegittimamente l'utenza 0583 89xxxx, prima in data 21 giugno 2018, poi in data 25 settembre 2018 ed infine in data 11 ottobre 2018, laddove TIM ha sostanzialmente rivendicato la legittimità delle sospensioni.

Per quanto attiene all'interruzione del servizio sull'utenza n. 0583 8xxxx, la doglianza è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima. (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore TIM abbia fornito, prima delle lamentate sospensioni del servizio, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "*Regolamento*" di cui alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS, All. A che prevede "*l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*".

Al riguardo occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che lo stesso operatore ha dedotto di aver dato atto a seguito di morosità - è da ritenersi illegittima in quanto non è stata oggetto di preavviso da parte dell'operatore, quand'anche si possa ritenere che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Quanto asserito dall'operatore nella propria memoria difensiva, nella quale non ha contestato le avvenute sospensioni del servizio nelle date indicate da parte

istante, ma si è limitato a rivendicare genericamente la legittimità del proprio operato, riportandosi alle Condizioni Generali di Abbonamento e precisando come *“la condotta posta in essere dall’esponente società non possa essere ritenuta contra jus perché esattamente prevista dagli artt. 19 e 20 delle succitate Condizioni Generali di accesso (...) e ricadente nell’ambito di un’attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall’operatore”*, non è comunque sufficiente a comprovare l’assolvimento del preventivo onere informativo, previsto dalla normativa, in capo all’operatore.

Ne consegue che l’operatore TIM, in assenza di idonea documentazione attestante l’invio di un congruo preavviso previsto dall’art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine all’illegittima sospensione amministrativa del servizio sull’utenza 0583 89057 e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell’indennizzo viene in rilievo l’art. 5, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*; parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza *“business”*.

Ai fini della determinazione del periodo di sospensione indennizzabile, occorre fare riferimento alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, presentata dall’istante in data 11 ottobre 2018 a seguito della sospensione dell’utenza n. 0583 89057, nell’ambito della procedura di conciliazione, che si concludeva con la riattivazione dell’utenza telefonica *de qua* in data 17 ottobre 2018.

Per quanto attiene, invece, alle precedenti sospensioni del servizio indicate in istanza dall’utente, in particolare quella del 21 giugno 2018 e quella del 25 settembre 2018, esse possono essere prese in considerazione, ai fini dell’indennizzo, esclusivamente ciascuna per il rispettivo giorno di sospensione indicato in quanto, in assenza di ulteriori riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza in relazione all’intervallo di tempo del lamentato disservizio, non può che risultare impossibile un diverso accertamento del periodo di sospensione, tanto da non consentire, in questa sede, una diversa valutazione in ordine alla liquidazione di un eventuale indennizzo. D’altro canto, lo stesso utente, nell’ambito della citata richiesta di adozione di provvedimento temporaneo del 11 ottobre 2018, riferiva che l’operatore aveva precedentemente *“sospeso la linea voce [precisando altresì] che il problema [si era] poi risolto in breve tempo”*.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, oltre ai giorni del 21 giugno 2018 e del 25 settembre 2018 che saranno computati singolarmente, si determina il *dies a quo* nel giorno 11 ottobre 2018 (data indicata nel formulario GU5 d’inizio della

sospensione) ed il *dies ad quem* nel 17 ottobre 2018, data in cui l'utenza veniva riattivata da TIM.

Ne discende che l'istante, per i 9 giorni complessivi di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 135,00 (euro 15,00 *pro die* x n. 9 giorni).

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0583 8xxxx nel periodo interessato alla sospensione; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxx semplificata in data 15/04/2019 nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in narrativa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. 0583 89xxx entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 135,00 (centotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio sull'utenza n. 0583 8xxxx.
4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa, inerente all'utenza n. 0583 8xxxx con riferimento alle fatture ricomprese nel periodo che va dal giorno 12 gennaio 2018 (data di sottoscrizione del contratto di subentro) al giorno di attivazione dell'opzione "*Tuttofibra*" (presumibilmente avvenuta in data 12 luglio 2018, come dichiarato dall'operatore e non contestato dall'utente) e, inerente all'utenza n. 0583 89xxxx, con riferimento alle fatture ricomprese nel periodo che va dal giorno 12 gennaio 2018 (data di sottoscrizione del contratto di subentro) al giorno di attivazione dell'opzione "*linea Valore+*" ed opzione "*Tuttimobili*" (presumibilmente avvenuta in data 21 maggio 2018, come dichiarato dall'operatore e non contestato dall'utente) provvedendo a stornare e rimborsare

(con le modalità di pagamento indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento e con corresponsione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia), l'importo indebitamente fatturato in eccedenza a titolo di traffico a consumo rispetto alla spesa omnicomprensiva di euro 75,00 mensili per ciascuna utenza, al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

5. La predetta Società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 5 luglio 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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