

DELIBERA 386/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**A. Axxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/203595/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di A. Axxx del 13/11/2019 acquisita con protocollo n. 0488966 del 13/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente della Soc. Tim S.p.a. con codice n°622xxx, esponeva di essere titolare, sin dal 1987, vale a dire da oltre trent'anni, della linea telefonica fissa con il gestore Telecom Italia S.p.a.. L'istante avrebbe sempre ottemperato ai propri obblighi contrattuali pagando regolarmente le fatturazioni ricevute. Intorno alla fine del 2017, la linea telefonica, oltre alla linea adsl, subiva delle disfunzioni tali da non consentire all'utente di navigare su internet e di effettuare telefonate in maniera conforme agli standard di qualità ed efficienza dettati al riguardo. Per l'effetto, a gennaio 2018, il Sig. Angelini iniziava ad inviare all'operatore vari reclami, tutti rimasti privi di riscontro alcuno. Peraltro, assumerebbe l'utente di aver anche perso la numerazione allo stesso appartenente a far data dal 1987. Nonostante ciò, l'istante continuerebbe a ricevere fatturazioni per servizi ed abbonamenti dallo stesso mai richiesti e mai fruiti. Ad esempio, nelle fatture: n°RW01489542/18 dell'importo di Euro 56,98, n°RW019102017/18 dell'importo di Euro 59,09, n°RW03053446 dell'importo di Euro 117,10, vengono addebitati costi "Disattivazione linea fibra". All'arrivo di ogni fattura, l'istante provvedeva a sporgere reclamo al servizio clienti del gestore al fine di contestare le fatturazioni pervenute, ma le sue denunce non venivano prese in considerazione. In data 30.10.2019, si concludeva il procedimento per l'esperimento del tentativo di conciliazione in occasione del quale Tim S.p.a. formulava una controproposta che veniva accettata dall'istante; ciò nonostante, le parti non raggiungevano alcun accordo, in quanto non concordavano sulle modalità di erogazione dell'indennizzo proposto: il Sig. Angelini non intendeva recedere rispetto al proprio diritto di eleggere domicilio per la riscossione dell'assegno ed il gestore non intendeva recedere dalla propria linea aziendale di erogare l'assegno solo all'indirizzo di fatturazione. All'udienza di discussione del 4.2.2020, l'istante insisteva affinché l'indennizzo avvenisse tramite assegno circolare da recapitarsi presso il domicilio eletto ed il gestore non forniva il proprio assenso; pertanto, dato atto dell'impossibilità di addivenire ad una soluzione transattiva, gli atti venivano rimessi al Collegio per la decisione. L'utente quindi, chiedeva: "a ritenere illegittima come in effetti è illegittima la fatturazione emessa ovvero in corso di emissione, nei confronti del Signor Angelo Angelini, con particolare -ma non esclusivo- riferimento alle seguenti bollette che quivi si indica a titolo meramente esemplificativo: Fattura n°RW01489542/18 dell'importo di Euro 56,98, con scadenza al 11.06.2018; Fattura n°RW019102017/18 dell'importo di Euro 59,09, con scadenza al 11.07.2018; Fattura n°RW03053446 dell'importo di Euro 117,10, con scadenza al 11 settembre 2018 (nella quale vengono addebitati costi "Disattivazione linea fibra"); a sospendere qualsivoglia attività di recupero del credito intrapresa nei confronti del Signor A. Axxx sull'errato presupposto che lo stesso non

abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto; a corrispondere gli indennizzi per la perdita della numerazione intestata al Signor Angelo Angelini a far tempo dall'anno 1987 e ritenuti equi nella misura di Euro 4000,00; a corrispondere gli indennizzi per mancata/parziale fruizione della linea telefonica e internet adsl a far tempo dal mese di Gennaio 2018; a corrispondere gli indennizzi per mancata risposta ai reclami inoltrati, nonché per comportamenti aggressivi e scorretti posti in essere dal gestore Telecom Italia S.p.a.; a risarcire tutti i danni patrimoniali e non, subiti e subendi a causa delle condotte illegittime poste in essere da Telecom Italia S.p.a.". La quantificazione degli indennizzi stimata dall'utente corrisponde ad Euro 5000,00

2. La posizione dell'operatore

L'operatore richiede, in via preliminare, "l'inammissibilità del deposito della memoria effettuato da parte istante, in data successiva all'avvio del presente procedimento, atteso quanto previsto dall'art. 16 delibera 203/18/CONS ("Le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie 3 memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica"). A norma di tale disposizione, infatti, solo le parti convenute hanno la facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena d'irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, residuando in capo all'istante – nel caso di specie, il Sig. Angelini- solo il diritto di replica. L'istante, invece, in spregio a tale disposizione ha depositato nel fascicolo istruttorio una memoria difensiva che, seppur infondata e irrilevante ai fini del decidere, risulta comunque tardiva e, dunque, inammissibile. L'adito Corecom, dunque, nella decisione della presente controversia non potrà in alcun modo considerare, né tantomeno porre a fondamento della delibera di definizione, il contenuto della suddetta memoria. Per tale motivo si insiste sin d'ora nella richiesta d'integrale stralcio di quanto prodotto da parte istante successivamente alla data del 14 novembre 2019, coincidente con la comunicazione di avvio del procedimento, perché inammissibile". L'operatore eccepisce inoltre l'infondatezza, in fatto ed in diritto, delle richieste ex adverso formulate, valutabili ai fini della liquidazione dell'indennizzo, dal momento che l'istante, "fonda la propria istanza sulla presunta esistenza di disservizi non meglio precisati ed individuati che avrebbero portato l'istante a presentare reclami (non documentati) e, a luglio 2018, ad inviare recesso. A dire dell'istante le fatture ricevute dopo tale data sarebbero illegittime. In realtà, la ricostruzione avversaria è completamente smentita dalle risultanze dei sistemi di TIM. In primo luogo, da verifica a sistema le fatture contestate genericamente da parte istante sono tutte legittime, in quanto riferite al periodo antecedente alla cessazione della linea. Infatti, come documentato dalla stessa parte istante, Tim ha provveduto a cessare la linea 06.22xxxx a seguito di comunicazione di recesso inoltrata sia a mezzo fax che a mezzo raccomandata (Doc.1-2). All'esito, l'operatore ha provveduto a cessare le linea entro i

termini previsti da condizioni generali di abbonamento e ad inoltrare le fatture relative a canoni e servizi fruiti fino alla cessazione (Doc.3). 4 La conferma di tale circostanza si evince dall'esame delle stesse fatture allegate dalla controparte, nelle quali TIM ha provveduto ad addebitare canoni fino a luglio 2018, i costi legati al saldo degli apparati acquisitati in vendita rateale (cfr. fattura agosto 2018) e quelli legati alla anticipata cessazione della linea (cfr. fattura settembre 2018), tutti puntualmente previsti da condizioni di contratto. L'esponente società, sul punto, ritiene opportuno rammentare in questa sede come l'esercizio del diritto di recesso/disdetta non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sopporta dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire almeno in misura parziale. A ciò si aggiunga che l'esatta quantificazione dei suddetti costi è anticipatamente indicata nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario. Infatti, in applicazione dell'art. 3 delle Condizioni Generali Di Contratto per l'accesso al servizio telefonico di base (Doc. 4), la parte istante "1. Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di preavviso. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. 2. Il Cliente sarà inoltre tenuto a pagare, a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione, l'importo indicato nel Profilo Commerciale (intendendosi per ciò la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio). Tale importo non sarà dovuto nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Telecom Italia ai sensi della vigente normativa". Risulta, pertanto, evidente, come TIM, a fronte della comunicazione di recesso che ha determinato l'interruzione del rapporto contrattuale in essere tra le parti, abbia correttamente applicato le spese di disattivazione e le somme dovute per la fruizione del servizio. Medesime osservazioni devono valere per i corrispettivi applicati per il recesso anticipato per le linee fisse e per la vendita a rate in corso. Invero, anche l'addebito delle somme a tale titolo, è previsto contrattualmente ed accettato dall'utente, all'atto dell'attivazione della linea e della sottoscrizione del piano contrattuale. Si veda in proposito il comma 5 dell'articolo 21 (Offerte/Opzioni di Pricing), in base al quale "5. Ferma restando la validità ed efficacia delle presenti Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base, 5 ciascuna Parte potrà recedere dall'Offerta/Opzioni in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta all'altra Parte, mediante lettera raccomandata a.r. anticipata via fax, con un preavviso di 30 (trenta) giorni. In caso di recesso dall'Offerta da parte del Cliente, lo stesso è tenuto a pagare a Telecom Italia gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso. In caso di recesso anticipato da offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo: offerte promozionate, bonus, etc.), Telecom Italia, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3, addebiterà al Cliente il corrispettivo previsto nel relativo Profilo Commerciale". Peraltro, sul punto, è opportuno sottolineare che l'addebito dei

corrispettivi di recesso anticipato, applicati alla controparte all'atto della cessazione delle linee, non rappresenta altro che una sorta di recupero eseguito automaticamente dall'operatore telefonico, al venir meno della condizione che legittima il cliente ad avere diritto allo sconto, ovvero alla cessazione del rapporto contrattuale in essere con TIM prima della durata pattuita. La giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e la prassi dei Corecom, peraltro, (ex multis Delibera Corecom Piemonte 27/2014) sono costanti nel ritenere che, nel caso di cessazione anticipata di contratti prevedenti offerte promozionali subordinate ad una durata minima, gli operatori hanno il diritto di recuperare l'importo non pagato dal cliente per le promozioni/sconti di cui abbia medio tempore goduto. Anche la Suprema Corte ha affermato la piena legittimità della pratica commerciale consistente nel "subordinare il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine (anch'esso espressamente accettato dall'utente)", non ravvisando alcuna violazione dell'art. 1 della legge 40/2007 atteso che "interpretare la norma nel senso di precludere anche questa manifestazione dell'autonomia negoziale delle parti sarebbe certamente sproporzionato rispetto agli obiettivi che la norma intende raggiungere" (Cons. di Stato, Sez. VI, n. 1442/2010; conf., ex plurimis, Delibera Corecom Toscana, n. 52 del 2016). Pertanto, le clausole contrattuali che si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine, non presentano alcun profilo di abusività e le relative richieste di pagamento sono perfettamente legittime. Alla luce di quanto sopra, gli addebiti contestati dalla parte istante sono legittimi e come tali perfettamente dovuti. Nessuna domanda di storno, sul punto, può dunque trovare accoglimento. 6 Tutte le fatture emesse da TIM e genericamente contestate ex adverso, sono legittime e come tali devono restare ad integrale carico di parte istante. A carico del Sig. Angelini, dunque, dovrà restare il totale dell'insoluto esistente a sistema, ammontante ad oggi ad € 276,52. Al pari infondata si configura anche la richiesta avversaria relativa alla liquidazione di indennizzi. In primo luogo, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come, in ogni caso, TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto non avendo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di un indennizzo. Invero, come documentato, TIM ha cessato la linea all'esito di espressa richiesta di recesso formulata dalla parte istante in data 4.7.2018 (cfr allegati di controparte e cfr. Doc.1 e 2). Conseguentemente, non si comprende come la controparte possa invocare la perdita della numerazione a fronte di una chiara, evidente e soprattutto volontaria richiesta di cessazione immediata dei servizi. Si ribadisce, invero, che è stato lo stesso istante, con missiva del 4.7.2018 (allegata in copia dalla stessa nel fascicolo istruttorio) ad indirizzare a TIM la seguente richiesta: In ragione di quanto sopra, TIM correttamente e diligentemente, entro i termini previsti dalle condizioni di contratto, ha cessato la linea n. 06.2xxx e conseguentemente, dopo aver addebitato i relativi costi di disattivazione, anche la relativa fatturazione. Si deve rammentare, invero, che l'indennizzo per la perdita della numerazione è liquidabile solo in caso di perdita colpevole della stessa da parte dell'operatore (ex art.10 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) ipotesi evidentemente non ricorrente nel caso di specie. Peraltro, a tutto voler concedere, nella fattispecie de qua, non solo non è documentata da

parte dell'istante la durata del rapporto (sulla scorta della quale eventualmente computare l'indennizzo), ma non risulta a sistema neppure alcun reclamo avente ad oggetto tale fattispecie. Medesime osservazioni devono valere per le doglianze aventi ad oggetto i presunti disservizi sulla linea intestata all'istante, asseritamente contestati dal gennaio 2018. 7 Da verifica a sistema, infatti, non si rinvencono disservizi segnalati o lamentati malfunzionamenti della linea, nel periodo oggetto di contestazione. La linea risulta regolarmente e costantemente fruita da parte istante fino alla richiesta di cessazione. Sul punto, è necessario segnalare che nei sistemi informativi di TIM – a fronte delle doglianze lamentate da controparte anche in punto di presunti malfunzionamenti- non sono presenti reclami, né tantomeno, in questa sede, il sig. Axxx è in grado di provare il contrario, stante l'assenza completa di allegazione documentali sul punto. Ed invero, a parte la richiesta di recesso del luglio 2018, l'unico reclamo deposito dall'istante è datato settembre 2018 e, dunque, riferibile a periodo successivo al recesso. Peraltro, a tutto voler concedere, appare a dir poco sorprendente che a fronte di un presunto malfunzionamento manifestatosi dal gennaio 2018, l'istante ne abbia contestato l'esistenza solo dopo sette/otto mesi. Conseguentemente, il Corecom pur volendo accogliere le doglianze avversarie, non potrebbe in ogni caso liquidare alcunché in favore della parte avversa, giusta il 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, come nel caso di specie. Si deve concludere che le medesime ragioni sopra spiegate giustificano anche il rigetto della istanza volta ad ottenere l'indennizzo ai sensi dell'art. 12 delibera 347/18/CONS per la presunta mancata risposta ai reclami. Peraltro, TIM in data 25.10.2018 ha anche provveduto a riscontrare il suddetto reclamo specificando in maniera puntuale ed in forma scritta, le ragioni che giustificavano il rigetto delle infondate richieste avversarie (Doc.5). 8 Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento". Pertanto, tutto quanto sopra considerato, l'operatore chiedeva a Corecom, in via preliminare, di accertare e dichiarare l'inammissibilità delle allegazioni e produzioni di controparte successive all'avvio del presente procedimento, per violazione dell'art. 16 delibera 203/18/CONS e nel merito, di respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, non provata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L'utente ha eccepito che intorno alla fine del 2017, la linea telefonica, oltre alla linea adsl, subiva delle disfunzioni tali da non consentire all'utente di navigare su internet e di effettuare telefonate in maniera conforme agli standard di qualità ed efficienza dettati al riguardo. L'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, stabilisce che: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Ciò considerato, potrebbe anche essere considerata legittima la richiesta di indennizzo da parte dell'utente a seguito del mal funzionamento della linea in questione; tuttavia, l'utente, nel reclamo del 4.7.18, fa un generico riferimento ad un mal funzionamento risalente ai tre mesi precedenti, senza però indicare una datazione precisa in grado di consentire l'individuazione di un dies a quo per il computo esatto dell'indennizzo e senza fare riferimento alcuno a precedenti reclami che di fatto, non risultano depositati in atti. Stando al combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 della Delibera NN.347/18/CONS ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ed esattamente "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; stabilisce il comma 4 dell'art.14 che "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". Per l'effetto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia stato tempestivamente inoltrato all'operatore, rispetto alla problematica oggetto di contestazione, come nel caso di specie: le problematiche denunciate dall'utente sarebbero iniziate a gennaio 2018, se non addirittura a fine anno 2017 ed il primo reclamo documentato risulta essere quello del 4.7.18 con cui viene peraltro, direttamente chiesto il distacco delle linee ed il recesso. Pertanto, non si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'utente di indennizzo per il mal funzionamento della linea. Resta fermo il fatto che l'operatore, al reclamo di cui sopra, datato 4.7.2018, non ha fornito risposta alcuna nei termini prescritti, nonostante abbia comunque provveduto all'interruzione delle linee come richiesto dall'utente. Unica risposta agli atti è quella del 25.10.18. In base a quanto prescritto dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di

ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Si potrebbe ritenere che l'operatore abbia fornito risposta per facta concludentia, avendo provveduto al disacco effettivo delle linee a seguito della comunicazione dell'utente, ma si ritiene che l'operatore sia sempre tenuto a fornire risposta al reclamo. L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 4.7.18, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". Si ritiene pertanto congruo l'indennizzo di Euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo. In ordine alle spese di recesso del contratto, che l'utente non ritiene di dover rifondere all'operatore, il Corecom di Trento, nella Delibera n.8/12 evidenzia che, "A fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all'articolo 1 della legge n. 40/2007". E' posizione consolidata dell'Agcom quella di ritenere l'operatore obbligato a "dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati ed i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'art.1 della Legge n°40/07. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato...Gli eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica...A fronte poi della contestazione della fattura da parte dell'utente, l'operatore è ulteriormente tenuto a provare ragione ed entità dei costi addebitati, risultando gravato così di un'obbligazione doppia: imputare costi pertinenti rispetto alle spese di recesso effettivamente sostenute; precisare preventivamente tali costi" (Delibera Corecom Emilia Romagna n°1/12). Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: "La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell'utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di

disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall'utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale". Nel caso in questione, nonostante l'art.3 delle condizioni generali del contratto per l'accesso al servizio telefonico di base, regolarmente prodotto in atti, preveda espressamente il diritto dell'operatore a ricevere dall'utente i costi di disattivazione (in ossequio con quanto espressamente previsto dalle linee guida della direzione tutela dei consumatori dell'Agcom per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art.1, della L.n°40/07 secondo cui "Dalla semplice lettura del contratto, l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo"), nessuna penale o costo ulteriore deve essere versato dall'utente, dal momento che l'operatore, in presenza di contestazione con l'utente, non ha dimostrato l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato rispetto ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al contrario, si ritiene congrua la richiesta da parte dell'operatore degli importi sollecitati dallo stesso in data 7.8.18 a seguito della disdetta dell'utente, per complessivi Euro 116,07, essendo chiaramente relativi al periodo antecedente alla cessazione della linea avvenuta a luglio 2018, vale a dire ai canoni dovuti del mese di maggio e giugno 2018, importo che dovrà essere decurtato dal maggior importo dovuto a favore dell'utente. Denuncia, inoltre, l'utente di aver perso, a causa della condotta dell'operatore, la numerazione che aveva sempre avuto sin dal 1987. Per questo l'utente richiedeva un indennizzo di complessivi Euro 4.000,00. Agcom con la Delibera n.142/12/CIR riconosce che: "Deve trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita delle numerazioni, qualora... l'operatore abbia disposto la cessazione delle utenze...l'articolo 5 del Regolamento di procedura statuisce che le fatture vanno corrisposte nei limiti delle somme non disconosciute e, comunque, il mancato pagamento può ritenersi non ripetuto solo quando "nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi", l'operatore ha ritenuto di dover ugualmente disattivare le utenze (con conseguente perdita delle numerazioni)". L'Allegato A alla delibera . 347/18/CONS, all'art.10 stabilisce che "Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto ad un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio pari ad Euro 100,00 per ogni anno precedente utilizzo, fino ad un massimo di Euro 1.500,00". Pertanto, si ritiene legittima la richiesta da parte dell'utente di un indennizzo per l'avvenuta perdita della numerazione, anche in considerazione del fatto che l'utente ha, sino alla decisione di recesso, sempre provveduto a pagare tutte le fatture; si ritiene per l'effetto congruo stabilire l'importo che l'operatore deve corrispondere all'utente in complessivi Euro 1500,00. Eccepisce l'utente anche l'attivazione da parte dell'operatore di servizi mai richiesti e addebitati nelle fatture. Agcom nella Delibera n.68/10/CIR stabilisce in proposito che "qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado

di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Conformi a detta Delibera: Agcom Delibera n.84/10/CIR Agcom Delibera n.12/11/CIR Agcom Delibera n.125/11/CIR Agcom Delibera n.155/11/CIR Agcom Delibera n.31/12/CIR. A tale proposito, l'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, all'art.9 riconosce espressamente che "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione". Ciò considerato, si ritiene corretto l'annullamento della fattura n°RW01489542/18 dell'importo di Euro 56,98, con scadenza al'11.06.2018, della fattura n°RW019102017/18, dell'importo di Euro 59,09, con scadenza all'11.07.2018 ed in particolare, della fattura n°RW03053446 dell'importo di Euro 117,10, con scadenza all'11 settembre 2018 (nella quale vengono addebitati costi "Disattivazione linea fibra"). In questo caso, in data 25.10.18, l'operatore fornisce una risposta esaustiva al reclamo del 7.10.18. La richiesta avanzata dall'operatore di stralcio della memoria dell'istante ai sensi dell'art.16 della Delibera n.203/18/CONS, si ritiene assorbita nella decisione assunta. In relazione alle spese di procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. Axxx A. e pertanto la Società Tim S.p.a. è tenuta a corrispondere al Sig. Axxx A. l'importo complessivo di Euro 1.683,93, nonché a corrispondere l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

2. La Società Tim S.p.a. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente Determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

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

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022 f.to

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini