

DELIBERA N. 7/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ TIM SpA (Kena mobile)
(GU14/131107/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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

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

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

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

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

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

VISTA l'istanza della società XXX, del 03/06/2019 acquisita con protocollo n. 0239024 del 03/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0564 45xxxx, n. 0564 45xxxx, n. 0564 45xxxx, n. 0564 46xxxx e n. 0564 46xxxx con la società Tim SpA (Kena mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta:

- la fatturazione successiva alla disdetta delle utenze nn. 0564 45xxxx, 0564 45xxxx e 0564 45xxxx;
- la perdita della numerazione 0564 45xxxx;
- il malfunzionamento dell'utenza n. 0564 46xxxx;
- l'attivazione di servizi non richiesti;
- l'applicazione di condizioni contrattuali difformi /profili tariffari rispetto a quella rappresentate e la relativa fatturazione;
- l'applicazione della promozione “Promo Stand By” sull'utenza n. 0564 45xxxx successivamente alla sua cessazione;
- la mancata risposta ai reclami;
- la mancata restituzione del deposito cauzionale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di essere cliente di Tim dal 1994 e di avere sottoscritto dal 2005 “per le sedi di xxx, xxx e xxx ulteriori nuovi contratti alcuni dei quali attivi ancora oggi. (vedi allegato 1).

Qualche anno fa sono stati rivisti tutti i contratti di fornitura di servizi, compresi quelli telefonici e relativamente a questi ultimi, dopo aver messo a confronto le proposte di più operatori, nel gennaio 2017 fu deciso di aderire alla proposta che Tim pubblicizzava in quel momento, l'offerta si chiamava "TUTTO" e "TUTTO 2 CANALI" (Allegato 2) ed in base alle esigenze aziendali fu deciso di procedere nel modo seguente:

- per la sede di Scarlino - "TUTTO" - costo della promozione 25,00€/mese (iva esclusa): Linea telefonica inclusa, Fibra o fino a 20 mega, telefonate illimitate verso fissi e mobili nazionali;

- per la sede di Grosseto - "TUTTO DUE CANALI" - costo della promozione 50,00€/mese (iva esclusa): Linea telefonica inclusa con due canali per telefono e fax, Fibra o fino a 20 mega, telefonate illimitate verso fissi e mobili nazionali.

Procedeva alla richiesta di attivazione on-line, unica modalità prevista, entro il 31/01/2017 giorno della sua scadenza. Da sottolineare che per poter aderire all'offerta (prevista soltanto per le nuove numerazioni o passaggi da altro operatore) doveva rinunciare alle numerazioni titolari ormai dal 2005 con l'evidente disagio di dover modificare carta intestata, biglietti da visita, sito internet ecc.. Se i vecchi contratti, fino a quel momento in vigore, non avessero subito importanti aumenti tariffari, probabilmente non [sarebbe mai stato cambiato il contratto] ed in conseguenza le vecchie numerazioni. L'attivazione vera e propria delle nuove linee era però subordinata ad una preventiva verifica di fattibilità da parte dei tecnici Telecom, i quali, in seguito al sopralluogo, comunicarono l'impossibilità di dare seguito alla richiesta per xxx per mancanza di numerazioni disponibili e l'impossibilità di attivare per xxx la fibra. Fu confermata da TIM la sola attivazione della linea per xxx con ADSL a 20 Mega e ci furono assegnate le 2 nuove numerazioni (0564-46xxxx utilizzate come numerazione principale in uscita e 0564 46xxxx collegata al fax), solo a quel punto a disdire le vecchie numerazioni in data 14/2/2017 tramite PEC (Allegato 3):

Riepilogo delle vecchie numerazioni della sede di Grosseto cessate dopo l'attivazione della nuova linea:

- 0564 45xxxx (cessata in data 14/02/2017);*
- 0564 45xxxx (cessata in data 14/02/2017);*
- 0564 45xxxx (cessata in data 14/02/2017)"*

- che la fatturazione sull'utenza n. 0564 46xxxx non corrispondeva quanto pattuito: "i costi preventivati in sede di sottoscrizione del contratto (50,00€/mese + iva) non sono mai stati applicati. Infatti dal 2° bimestre 2017 fino alla data odierna, sono state emesse fatture per i seguenti importi complessivi:

- Anno 2017 la fatturazione totale è stata pari a 881,00€ (iva compreso);*
- Anno 2018 la fatturazione totale è stata pari a 1.221,57€ (iva compresa) (Allegato 4) Da subito abbiamo chiesto spiegazioni e segnalato l'anomalia agli operatori TIM ma non abbiamo mai ottenuto soluzione";*

- che vi erano “*problemi tecnici sulla nuova linea telefonica. Trattandosi di una linea telefonica con due canali poteva chiamare e ricevere contemporaneamente da entrambe le numerazioni assegnate, decideva quindi di utilizzare un canale come numerazione principale in uscita ed il secondo come fax. Ben presto però si accorgeva, che le telefonate in uscita non utilizzavano soltanto la numerazione principale ma alternativamente anche il numero del fax con l'impossibilità, di poter rispondere alla chiamata quando il fax entrava in automatico. Apriva varie segnalazioni di guasto ma non è mai stata trovata una soluzione. Soltanto di recente riusciva a “risolvere” il problema con un tecnico di fiducia isolando il numero dedicato al fax e destinando alle chiamate in uscita solo la numerazione principale con l'evidente disagio di avere a disposizione per le chiamate una sola linea e non due come da contratto*”.

- di non avere mai ricevuto il contratto “*richiesto e sollecitato più volte sia attraverso gli operatori del call center sia tramite PEC (Allegato 7)*”.

- che “*nonostante l'avvenuta disdetta delle vecchie numerazioni (avvenuta tramite pec in data 14/2/2017), sulle stesse Tim ha continuato a fatturare, la richiesta non era stata evasa perché mancante del documento di identità del legale rappresentante. In data 20/3/2017 è stata quindi immediatamente integrata con l'invio del documento d'identità (Allegato 5) ma nonostante la corretta integrazione della documentazione, sulle tre linee cessate Tim ha continuato ad addebitare consumi e/o interessi di mora fino alla data odierna tanto che era costretto a revocare la domiciliazione per non continuare a pagare quanto non dovuto. A quel punto Tim ha addebitato alcuni importi su altre utenze attive*”.

- l'attivazione sull'utenza n. 0564 45xxxx “*successivamente alla sua cessazione (14/2/2017)*”, della “*promozione dal nome Promo Stand By che, nonostante non richiesta, era costretto a disdire, una prima volta in data 26/7/2017, successivamente in data 21/09/2017 ed infine in data 31/10/2017 (tre invii della stessa richiesta di disdetta tramite pec senza che questa sia stata mai presa in carico) (Allegato 6)*”.

- “*A fine ottobre 2018 indicava una nuova banca per la domiciliazione delle utenze e, per un problema di allineamento delle anagrafiche, non sono andate a buon fine alcune domiciliazioni, tra queste anche quelle di Tim. In conseguenza di ciò, nelle fatturazioni relative al 6° bimestre 2018, è stato addebitato nuovamente l'anticipo conversazione pari a 103,29€ (+iva) sia nelle numerazioni attive:*

- 0564 46xxxx nuova numerazione xxx;

- 0564 45xxxx Ascensore xxx che in quelle nel frattempo cessate:

- 0566 3xxxx Linea xxx cessata in data 20/12/2018;

- 0566 5xxxx Ascensore xxx cessata in data 22/10/2018;

Chiedeva subito di poter annullare tali bollette (almeno quelle relative alle numerazioni cessate) onde evitare di dover nuovamente anticipare importi non dovuti

che si sarebbero ulteriormente aggiunti agli importi non dovuti già pagati in precedenza, ma anche questa nuova richiesta non è stata accolta. Più volte contattava gli uffici amministrativi di Tim per definire la posizione e verificare la situazione debiti/crediti ma nonostante i vari tentativi, non ultime le richieste per PEC degli ultimi mesi (Allegato 7), non riusciva a definire la nostra posizione”.

In data 21 marzo 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto complessivi euro 46.766,58 per:

- i) restituzione degli importi fatturati successivamente alla disdetta;
- ii) *“perdita della numerazione”*;
- iii) *attivazione servizi o profili non richiesti*”;
- iv) *“malfunzionamento del servizio”*;
- v) restituzione del maggiore importo rispetto a quanto concordato rispetto a quanto fatturato dal 2013 al 2019;
- vi) *“mancata risposta al reclamo”*;
- vii) *restituzione deposito cauzionale.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l’*“inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante. Tale domanda è inammissibile non solo perché le domande formulate nei confronti dell’esponente società sono del tutto prive di qualunque fondamento, ma anche perché tramite la stessa la società istante formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, nello spiegare le proprie istanze, [la società istante] quantifica del tutto arbitrariamente le proprie pretese nella somma di € 46.766,58. Quanto domandato a titolo di rimborsi e indennizzi altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l’importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS, 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”)*. Di conseguenza si eccepisce, in via preliminare, l’inammissibilità di tale domanda in quanto, seppur infondata, la stessa non è proponibile in questa sede. Ebbene, si rammenta, che l’art.

20, comma 4, 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, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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", proseguendo al successivo comma 5 "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno": dunque, al solo Giudice ordinario spetta 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".

Nel merito, Tim ha eccepito che "le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla 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. In particolare, [la società istante] non ha prodotto il contratto asseritamente sottoscritto con riguardo alle nuove numerazioni, né le corrispondenti fatture dalle quali dovrebbe evincersi, secondo quanto dedotto da controparte, la difformità di fatturazione rispetto a quanto pattuito".

L'operatore con riferimento alla mancata/tardiva lavorazione della disdetta ha rappresentato di avere comunicato all'istante "con lettera del 20 marzo 2017 (prodotta anche da controparte), [che] la richiesta di cessazione delle linee nn. 0564.45xxxx – 0564.45xxxx – 0564.45xxxx trasmessa dalla società istante non era corredata della documentazione necessaria a consentire la lavorazione. È quindi evidente che, a tutto voler concedere, sarebbe unicamente possibile riconoscere lo storno degli importi addebitati successivamente alla data di efficacia della richiesta di cessazione correttamente trasmessa".

Inoltre, l'operatore ha precisato che "nessun indennizzo è ovviamente dovuto per la "perdita titolarità della numerazione", atteso che la cessazione è stata espressamente richiesta dall'istante".

"Con riguardo alla pretesa difformità di fatturazione dei canoni relativi alle linee n. 0564.46xxxx e n. 0564.46xxxx, la genericità delle contestazioni non consente di comprendere gli importi ritenuti non corretti, benché dalle verifiche effettuate gli stessi risultino tutti correttamente fatturati. Al riguardo, si rammenta inoltre che l'istante è in ogni caso tenuto 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. A quanto consta alla scrivente difesa, invece, [la società istante] non ha mai formalmente contestato i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dall'art. 17 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base ("I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel

recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom Italia sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura" (cfr. Doc. 1), con la conseguenza che, gli importi scaduti sono ritenuti da Tim certi, liquidi ed immediatamente esigibili". Tim ha quindi aggiunto che "l'assenza di reclami al riguardo non consentirebbe, in ogni caso, di riconoscere alcun indennizzo alla società istante, stante il disposto degli artt. 13 e 14 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A Delibera 347/18/CONS). Fermo peraltro restando che il Corecom si è più volte pronunciato nel senso del rigetto della domanda di storno delle fatture avanzata dall'istante, non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse (Corecom Lazio, Determina n. 320/2018)".

L'operatore ha poi precisato che "non risultano infine reclami o segnalazioni in merito ai pretesi "problemi tecnici" riscontrati con riguardo alle medesime linee n. 0564.46xxxx e n. 0564.46xxxx, con conseguente impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo neppure a tale riguardo".

"Da ultimo, non si comprende a quale promozione non richiesta faccia riferimento l'istante, non avendo neppure provato l'effettiva attivazione e la durata della stessa".

Tim ha concluso chiedendo, in via preliminare, "l'inammissibilità dell'istanza presentata dall'[istante] limitatamente alla domanda risarcitoria ivi formulata, perché in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 203/18/CONS e, quindi, inammissibile in tale sede; nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto per i motivi sopra esposti".

3. La replica dell'istante.

La società istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando l'eccezione di Tim in merito alle richieste di risarcimento del danno precisando che: "controparte, confonde le legittime richieste economiche con una richiesta di risarcimento del danno, cosa perseguibile esclusivamente attraverso un procedimento giudiziario di tipo civilistico (...). Al contrario di quanto opposto in memoria difensiva, nell'istanza è chiara la richiesta di rimborso degli importi fatturati in eccesso alla XXX da parte della Telecom Italia SpA/Tim SpA. A sostegno di quanto dichiarato sono stati allegati i contratti relativi alle vecchie utenze ormai cessate, contratti peraltro illegittimamente e unilateralmente applicati in maniera divergente rispetto a quanto

pattuito tra le parti nel 2005 (allegato 1) e la scheda relativa all'offerta TUTTO DUE CANALI scaricata da internet (Allegato 2), attivata nel febbraio 2017 (il contratto relativo a tale servizio non ci è mai pervenuto nonostante le nostre richieste ed i ripetuti solleciti). Se Telecom/Tim, avesse ritenuto quei contratti non più idonei avrebbero dovuto esporre tale problematica al cliente, attraverso i mezzi previsti (raccomandata a.r/pec), informandolo di eventuali modifiche economiche applicate ai contratti stessi, lasciando, il cliente, libero di scegliere se accettare tali modifiche o eventualmente cercare un nuovo operatore per la fornitura del servizio. Tale circostanza non è mai avvenuta, al contrario, l'operatore si è arrogato il diritto di applicare profili tariffari unilaterali, a loro esclusivo vantaggio, circostanza che delinea una grave inadempienza contrattuale. La conseguenza di quanto sopra descritto, nel tentativo di ottimizzare le spese relative al servizio di telefonia, ha portato la [società istante] nel Gennaio 2017 a richiedere l'attivazione di nuovi profili tariffari (allegato 2), anch'essi mai effettivamente applicati da Telecom/Tim. Oltretutto mai nessun documento "condizioni generali di fornitura" è mai stato inviato alla cliente, ne sottoscritto dalla stessa. Le gravi inadempienze, appena descritte, hanno provocato un'eccessiva fatturazione, tale importo non è quindi una richiesta di risarcimento danni, così come erroneamente dichiarato da controparte, ma la richiesta legittima di rimborso della somma fatturata in eccesso da Telecom/Tim meglio specificata nell'Allegato 8). I restanti 38621,00 Euro richiesti, come visibile dall'Allegato 8) in istanza, sono relativi agli indennizzi previsti dall'allegato A del regolamento 347/18/cons, ampiamente specificati negli articoli previsti, nell'importo degli indennizzi stessi, nei giorni dovuti e nel totale richiesto. Anche in questo caso, la somma totale che ne viene fuori, non è un risarcimento del danno, ma costituisce l'applicazione di importi di indennizzo previsti dalle normative vigenti".

Con riferimento all'eccezione di Tim relativa alla carenza di documentazione a supporto delle pretese dell'istante, l'utente ha replicato precisando di avere richiesto più volte il contratto, ma di non averlo mai ricevuto.

Per quanto concerne la contestazione circa la difformità della fatturazione rispetto a quanto concordato, l'istante ha precisato che *"gli importi richiesti quale rimborso per le errata fatturazione sono legittimi e molto semplici da calcolare. Ad esempio, se viene concordata tra le parti una proposta tariffaria di importo pari ad Euro 50,00 al mese (tutto compreso), a cui va aggiunta l'iva (22%), il costo complessivo mensile è pari ad Euro 61,00 ovvero Euro 122,00 a bimestre. Ogni richiesta oltre tale importo è illegittima, in quanto, non vi sono strumenti a supporto del servizio e/o altri oneri dovuti e sottoscritti dal cliente, Nel caso di specie tale circostanza è ampiamente e numericamente dettagliata negli allegati già presentati nell'istanza. È diritto della cliente, richiedere, entro il termine di prescrizione quinquennale, il rimborso di ogni somma pagata e ritenuta illegittima".*

In merito alla perdita del numero telefonico, l'istante ha replicato alla memoria di Tim affermando che tale circostanza *"è dovuta alle gravi inadempienze Telecom/Tim, in quanto, se avessero rispettato i termini contrattuali del 2005 e non avessero modificato unilateralmente le richieste economiche, aumentandole senza una corretta*

comunicazione al Cliente, la [società istante] non sarebbe stata costretta a richiedere un nuovo piano tariffario, che, guarda caso, prevedeva obbligatoriamente la cessazione del vecchio numero perché applicabile esclusivamente a nuove numerazioni impedendo, di fatto, altra alternativa possibile”.

Sulla richiesta di indennizzo relativa alle attivazioni di servizi o profili non richiesti, l'istante ha precisato che le suddette attivazioni “sono evidenti in fattura e sono numerosi e maggiori di uno. In via equitativa è stato però conteggiato l'indennizzo per un solo “servizio non richiesto” quindi l'importo richiesto non solo è congruo, ma anche sottostimato rispetto a quello effettivamente dovuto se calcolato fattura per fattura negli anni”.

In merito alle segnalazioni, l'utente ha esposto che “in prima battuta è stato utilizzato il canale preferenziale del Call center ed a tale proposito riportiamo gli estremi di alcune telefonate fatte agli operatori per segnalare i vari disservizi:

- AB xxx - Telefonata del 03/04/2017 (l'operatore ha chiuso la telefonata)*
- AN xxx - risposta: verifica x ore 15,30 di martedì 04/04/2017*
- AG xxx*
- AE xxx telefonata fatta in data 29/05/2018 al n. verde 80086xxxx Risposta: ha detto che ci farà richiamare con urgenza*
- BT xxx telefonata in data 03/11/2018*
- 07/11/2018 Aperto reclamo n. 1-1131544xxxx sulla linea di xxx per verifica maggior costo sulla linea telefonica. Risposta: Entro il 20/11/2018 dovrebbe richiamare per aggiornare su esito del reclamo chiamerà sul fisso o sul cellulare xxx.*
- 07/11/2018 Aperta segnalazione guasti su borchia n. 003850xxxx*
- 27/11/2018 Segnalazione guasto a xxx - Risposta: Linea interrotta al permutatore*

Gli operatori ci davano spesso ragione ammettendo che c'era qualcosa che non funzionava (molte volte si consultavano con i loro responsabili) ma non sono mai riusciti a risolvere i disservizi”.

Infine, l'istante relativamente alla richiesta di cessazione del servizio, ha richiamato la “Delibera a. 36/11/CRL - Definizione della Controversia COISP/Wind CORECOM LAZIO, nella quale rimangono “prive di pregio le argomentazioni in ordine alla pretesa mancata allegazione da parte dell'utente, alla domanda di recesso, del documento di identità del sottoscrittore” si tratterebbe di prassi stabilite dall'azienda a tutela del cliente, il quale potrebbe essere semplicemente contattato per verificare la sua effettiva volontà di recedere dal contratto. A supporto di quanto appena esposto il contratto sottoscritto nel 2005 all'art. 3-Recesso non indica tra i documenti da produrre il documento di identità del sottoscrittore. Dal momento che la mancata lavorazione della disdetta potrebbe prevedere un ulteriore indennizzo per ogni giorno di ritardo oltre la data di efficacia della richiesta e fino all'emissione

dell'ultima fattura, ci riserviamo di quantificare l'importo in un momento successivo. Ricordiamo che la richiesta è del 14/2/2017'.

L'istante ha concluso insistendo nelle già precisate richieste.

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- si precisa che oggetto del presente procedimento saranno le numerazioni: 0564 45xxxx e n. 0564 46xxxx: infatti, con riferimento ad ulteriori numerazioni non risulta esperito il prodromico tentativo di conciliazione, come emerge dalla disamina del fascicolo documentale del connesso procedimento UG n. 56828/2018 violando, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione (*ex plurimis* delibera n. 163/16/CIR, delibera n. 69/16/CIR e numerose altre).

- Sempre in via preliminare si precisa che, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, attesa l'incompetenza di questa Autorità, la presente disamina si incentrerà sulla fatturazione successiva alla disdetta dell'utenza n. 0564 45xxxx, la perdita della numerazione 0564 45xxxx, il malfunzionamento dell'utenza n. 0564 46xxxx, l'applicazione di profili tariffari difforni rispetto a quelli voluti e la conseguente maggiore fatturazione, l'attivazione servizi non richiesti, la restituzione deposito cauzionale, la mancata risposta ai reclami.

Nel merito.

Sulla mancata/tardiva lavorazione della disdetta dell'utenza n. 0564 45xxxx.

La società istante lamenta la tardiva lavorazione del recesso esercitato a mezzo pec in data 14 febbraio 2017 e la successiva indebita fatturazione, laddove l'operatore riferisce di non aver dato seguito alla richiesta dell'istante in quanto detta comunicazione di recesso risultava priva di valido documento d'identità del legale rappresentante.

La doglianza è fondata e merita accoglimento per i motivi che seguono.

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

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre*

un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie la parte istante in data 14 febbraio 2017 con missiva a mezzo pec ha comunicato la propria volontà di disdire l'utenza n. 0564 45xxxx

In ordine alla gestione della richiesta di disdetta contrattuale dell'utente, alla luce del corredo probatorio in atti, risulta che l'operatore con comunicazione 20 marzo 2017 abbia informato l'istante di non aver dato seguito alla richiesta di cessazione dell'utenza n. 0564 45xxxx in quanto la comunicazione di recesso era incompleta; nello specifico risultava priva di valido documento d'identità del legale rappresentante e necessitava della firma di quest'ultimo.

Sempre agli atti risulta che l'istante in data 20 marzo 2017, con comunicazione a mezzo fax, così come richiesto dall'operatore, abbia inviato a Tim la richiesta di cessazione dell'utenza *de qua* firmata dal legale rappresentante allegando fotocopia del richiesto documento d'identità.

Sul punto deve evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che continui ed emettere fatture.

Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del *"Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale *"[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato"*.

Ne consegue che, risultando agli atti del procedimento che l'operatore, in data 20 marzo 2017, ha ricevuto la comunicazione di disdetta corredata di quanto richiesto da Tim, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 19 aprile 2017, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Per tutto quanto sopra esposto, in accoglimento parziale della domanda *sub i)* la parte istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) per l'utenza n. 0564 45xxxx degli importi fatturati successivamente al 20 aprile 2017- data in cui il contratto doveva essere cessato – fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre

al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, alcun indennizzo può essere corrisposto per la mancata/tardiva lavorazione della disdetta atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non la contempla tra le fattispecie di indennizzo richiesto e, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Sulla perdita della n. 0564 45xxxx.

L'istante contesta la perdita della numerazione 0564 45xxxx, laddove l'operatore eccepisce che *“la cessazione è stata espressamente richiesta dall'istante”*.

La doglianza non è fondata e deve essere rigettata per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti risulta che la società istante ha chiesto la cessazione dell'utenza *de qua* con comunicazione effettuata a mezzo pec del 14 febbraio 2017 e successivamente completata con fax del 20 marzo 2017, contenente le integrazioni alla precedente missiva, così come richiesto dall'operatore.

Risulta di evidenza da tali documenti che la società istante ha manifestato la propria volontà volta a richiedere la cessazione dell'utenza n. 0564 45xxxx, non rilevando in questa sede le ragioni poste a fondamento della scelta operata dall'istante in merito a detta richiesta di cessazione, né sul punto, sono di alcun pregio le doglianze concernenti il *“disagio di dover modificare carta intestata, biglietti da visita, sito internet ecc”* atteso che quanto lamentato dall'istante attiene a profili di natura risarcitoria e, in quanto tali esclusi dalla competenza di questa Autorità.

In relazione a ciò, stante la volontà di recesso che l'istante ha espresso con le comunicazioni versate in atti, si ritiene, quindi, che alcuna responsabilità possa ascriversi alla Società Tim per la perdita della numerazione

La domanda *sub ii)* pertanto è rigettata.

Servizi non richiesti

L'istante lamenta l'applicazione di servizi non richiesti, laddove l'operatore eccepisce di non comprendere *“a quale promozione non richiesta faccia riferimento l'istante, non avendo neppure provato l'effettiva attivazione e la durata della stessa”*. Nella replica, sul punto, l'istante dichiara che *“le richieste di indennizzo relative alle “attivazioni di servizi o profili non richiesti”, sono evidenti in fattura e sono numerosi e maggiori di uno. In via equitativa è stato però conteggiato l'indennizzo per un solo “servizio non richiesto” quindi l'importo richiesto non solo è congruo, ma anche sottostimato rispetto a quello effettivamente dovuto se calcolato fattura per fattura negli anni”*.

Al riguardo, si rileva che nonostante la genericità e la mancata individuazione degli asseriti “*numerosi e maggiori di uno*” servizi non richiesti lamentati dall’utente, si precisa che detta richiesta, alla luce di quanto rappresentato nell’istanza, sarà valutata come l’applicazione della promozione non richiesta “*Promo Stand By*” sull’utenza n. 0564 45xxxx.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell’utente circa l’esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell’ambito generale delle c.d. “attivazioni di servizi non richiesti” o “prestazioni non richieste”, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Sempre in merito alla attivazione di servizi non richiesti, l’art. 9 del vigente regolamento sugli indennizzi dispone 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 5 euro per ogni giorno di attivazione*”.

Detta disposizione è integrata dall’art. 13 del citato regolamento sugli indennizzi che prevede che il calcolo dell’indennizzo sia effettuato dalla data del reclamo.

Dalla documentazione agli atti (*c.fra* fatture relative all’utenza n. 0564 45xxxx) emerge che detta promozione (con decorrenza giugno-luglio) risulta inserita dalla fattura del 3°/2017 che reca però un importo negativo di euro 55,80 e, pertanto, sostanzialmente non risultano addebiti per detto servizio. *Ad abundantiam*, si rileva altresì che agli atti non risulta depositato alcun reclamo, antecedente al deposito della presente istanza volto a contestare l’attivazione di detto servizio e che, in ogni caso in merito a detta utenza, attesa la sua richiesta di cessazione da parte istante, è stato *supra* disposto lo storno della fatturazione successiva alla efficacia del recesso.

Laddove poi, per attivazione di servizi non richiesti si volesse interpretare la richiesta dell’istante come domanda d’indennizzo per prosecuzione della fatturazione successivamente alla disdetta, si ricorda che l’orientamento consolidato di Agcom è uniforme nel ritenere che “*l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall’ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell’Autorità Giudiziaria e non dell’Autorità*”. (Delibera n. 116/17/CIR)

La domanda *sub iii)* pertanto è rigettata.

Sul malfunzionamento dell’utenza n. 0564 46xxxx.

La richiesta dell’istante di cui al punto *iv)* non può ritenersi accoglibile, per le argomentazioni di seguito svolte.

Innanzitutto è da osservare che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente si duole di "vari disservizi" senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, senza allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti.

È da osservarsi, infatti che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, la società istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

Anche le segnalazioni riportate in replica dall'istante non consentono infatti di individuare le date di durata degli asseriti malfunzionamenti, così come anche relativamente alla contestazione presente agli atti inviata a mezzo pec del 30 gennaio 2019 (all. 7B dell'istanza) nella quale la parte istante riferisce: *"evitiamo di sollecitare l'intervento sulla linea telefonica 0564 46xxxx per malfunzionamento, perché siamo stati costretti a provvedere direttamente, attraverso un nostro tecnico, con una soluzione tampone (isolando cioè il numero dedicato al fax che usciva come numerazione principale)"*, pur evidenziando un disservizio, non consente di comprendere se lo stesso fosse stato comunicato all'operatore prima della soluzione adottata in via autonoma dall'istante, né quale fosse la data d'inizio di detto disservizio.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Pertanto la richiesta della società istante *sub iv*) d'indennizzo per malfunzionamenti non può essere accolta (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla difformità della fatturazione n. 0564 46xxxx rispetto a quanto pattuito.

L'istante relativamente all'utenza n. 0564 46xxxx lamenta una difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito, laddove l'operatore eccepisce che *"la genericità delle contestazioni non consente di comprendere gli importi ritenuti non corretti, benché dalle verifiche effettuate gli stessi risultino tutti correttamente fatturati"*.

Quanto alla ricostruzione della vicenda, l'istante rappresenta di avere aderito nel gennaio 2017 all'offerta "Tutto" per la propria sede di xxx e all'offerta "Tutto due canali" che prevedeva quale costo della promozione 50,00€/mese (iva esclusa) comprensiva di linea telefonica inclusa con due canali per telefono e fax, Fibra o internet fino a 20 mega, telefonate illimitate verso fissi e mobili nazionali, per la sede di xxx.

La promozione delle offerte era prevista tramite sottoscrizione *on line* che l'istante riferisce avere effettuato nella tempistica prevista per l'attivazione dell'offerta,

ovvero il 31 gennaio 2017.

L'attivazione delle offerte pubblicizzate era però subordinata ad una verifica di fattibilità tecnica, all'esito della quale fu confermata da TIM la sola attivazione della linea per xxx con ADSL a 20 Mega e furono assegnate due nuove numerazioni (0564-46xxxx utilizzata come principale in uscita e 0564 46xxxx collegata al fax).

Successivamente all'attivazione della promozione "Tutto due canali", l'istante riscontrava che *"i costi preventivati in sede di sottoscrizione del contratto (50,00€/mese + iva) non [erano] mai stati applicati. Infatti dal 2° bimestre 2017 fino alla data odierna, [erano] emesse fatture per i seguenti importi complessivi: Anno 2017 la fatturazione totale è stata pari a 881,00€ (iva compreso); Anno 2018 la fatturazione totale è stata pari a 1.221,57€ (iva compresa) (Allegato 4)".* Riferiva di avere *"da subito (...) chiesto spiegazioni e segnalato l'anomalia agli operatori TIM ma non abbiamo mai ottenuto soluzione"*.

Sul punto, l'istante in data 7 novembre 2018 formulava una contestazione tramite il *call center* dell'operatore (segnalazione n. 1-1131544xxxx) e, successivamente con comunicazione a mezzo pec del 10 dicembre 2018, chiedeva l'invio del relativo contratto, reiterando detta richiesta con ulteriori solleciti del 30 gennaio 2019 con cui contestava formalmente i costi sull'utenza *de qua*.

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.

Nel caso di specie, la società istante ha rappresentato di aver aderito on line ad un'offerta sull'utenza n. 0564 46xxxx che prevedeva la corresponsione dell'importo pari a euro 50,00+ iva al mese non ritenendo quindi di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti a tale cifra.

L'istante ha altresì riferito che il servizio clienti Tim, più volte contattato telefonicamente, aveva fornito una spiegazione del tutto insufficiente,

Al riguardo, le eccezioni sollevate in merito da Tim non sono sorrette da alcun tipo di documentazione.

Infatti, 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 l'operatore avrebbe dovuto quantomeno indicare 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 una spesa onnicomprensiva di euro 50,00 mensili oltre iva, non avrebbe aderito ad un'offerta che prevedesse l'addebito dei costi di gran lunga superiori rispetto a quelli previsti nel precedente contratto, eccedenti al *quantum* predeterminato.

In altri termini, dalla documentazione in atti non si evince che l'operatore abbia 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.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in parziale accoglimento della richiesta *sub v)*, si dispone che TIM provveda al ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto al profilo tariffario tutto 2 canali che prevedeva, in relazione all'utenza fissa n. 0564 46xxxx la somma, in promozione, a 50,00€/mese (iva esclusa) comprensiva di linea telefonica inclusa con due canali per telefono e fax, internet fino a 20 mega, telefonate illimitate verso fissi e mobili nazionali a far data dal 2° bimestre 2017, come rappresentato dall'istante e non contraddetto dall'operatore fino alla data di presentazione della presente istanza ovvero fino al 3 giugno 2019. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della eventuale pratica di recupero del credito inerente all'eventuale insoluto relativo a tali somme.

Alcun indennizzo è dovuto in relazione a questa fattispecie, atteso che, nel caso di esame non si rinvergono fattispecie indennizzabili ai sensi del vigente regolamento poiché il disservizio subito dall'istante 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).

Mancata risposta ai reclami.

La doglianza è fondata e merita accoglimento per i motivi che seguono.

Dalla documentazione agli atti risulta che la società istante abbia formulato a mezzo pec, in data 10 dicembre 2018, un reclamo con il quale richiedeva l'invio dei contratti a lei intestati. Detta richiesta è stata successivamente reiterata con comunicazioni a mezzo pec del 30 gennaio 2019 e quindi con pec del 4 marzo 2019.

Occorre precisare che con queste ultime due comunicazioni (30 gennaio e 4 marzo 2019) la società istante provvedeva anche a contestare la fatturazione dei contratti in essere e la prosecuzione della fatturazione nonostante la richiesta di cessazione su alcune utenze.

Pertanto possono ravvisarsi due reclami aventi oggetto diverso. Il primo del 10 dicembre 2018 volto a richiedere la copia dei contratti e un secondo reclamo del 30 gennaio 2019 (reiterato nei contenuti in data 4 marzo 2019) relativo anche alla contestazione della fatturazione.

Agli atti non risulta alcuna risposta ai citati reclami da parte dell'operatore.

Nel caso di specie occorre richiamare il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui 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 nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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.

Sul punto l'articolo 12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, così come modificato da ultimo dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, (di seguito per brevità regolamento sugli indennizzi) dispone che, *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”* e poi *“L'indennizzo di cui al comma 1 [supra] è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Per quanto sopra esposto quindi, risulta omessa la risposta ai reclami aventi oggetto diverso inviati dall'istante a mezzo PEC in data 10 dicembre 2018 e in data 30 gennaio 2019 e l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dal sopra menzionato articolo 12, del vigente regolamento sugli indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, ai fini del computo dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 10 dicembre 2018 si determina il *dies a quo* nella data del 10 gennaio 2019, (detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo) ed il *dies ad quem* nel giorno 21 marzo 2019 (data dell'udienza di conciliazione in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore).

Pertanto la società Tim è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10 dicembre 2018 pari all'importo di euro 175,00 (70 giorni x 2,50 euro).

Quanto alla mancata risposta al reclamo del 30 gennaio 2019, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 2 marzo 2019 (detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo) ed il *dies ad quem* nel giorno 21 marzo 2019 (data dell'udienza di conciliazione) e, quindi, la società Tim è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo pari all'importo di euro 47,50 (19 giorni x 2,5 euro).

Concludendo, dunque, la società Tim è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma complessiva di euro 222,50 a titolo di mancata risposta ai reclami.

Restituzione deposito cauzionale.

La società istante contesta di avere avuto un ulteriore addebito non dovuto a titolo di anticipo conversazione nella fattura relativa al 6° bimestre 2018; sul punto l'operatore nulla ha dedotto. Ciò posto, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione di questi fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione della parte istante.

Pertanto, richiamato quanto sopra rappresentato in merito al valore probatorio della fattura, in assenza di controdeduzioni e documentazioni volte a fornire la giustificazione tecnico-giuridica relativa ad un ulteriore addebito di costi già richiesti, l'operatore relativamente alle utenze oggetto del presente procedimento, è tenuto a stornare (o restituire in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) le somme addebitate a titolo di anticipo conversazioni riportate nelle fatture del 6° bimestre 2018 relativamente alle utenze n. 0564 45xxxx e n. 0564 46xxxx.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SpA (Kena mobile), per l'utenza n. 0564 45xxxx, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) degli importi fatturati successivamente al 20 aprile 2017- data in cui il contratto doveva essere cessato – fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società TIM SpA (Kena mobile), in relazione all'utenza fissa n. 0564 46xxxx è tenuta al ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) di quanto addebitato in eccedenza rispetto al profilo tariffario tutto 2 canali che prevedeva, in relazione all'utenza fissa n. 0564 46xxxx la somma, in promozione, a 50,00€/mese (iva esclusa) comprensiva di linea telefonica inclusa con due canali per telefono e fax,

internet fino a 20 mega, telefonate illimitate verso fissi e mobili nazionali a far data dal 2° bimestre 2017, come rappresentato dall'istante e non contraddetto dall'operatore fino alla data di presentazione della presente istanza ovvero fino al 3 giugno 2019. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della eventuale pratica di recupero del credito inerente all'eventuale insoluto relativo a tali somme.

4 La società TIM SpA (Kena mobile), è tenuta a corrispondere (con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) in favore dell'istante la somma complessiva di euro 222,50 a titolo di mancata risposta ai reclami.

5. La società TIM SpA (Kena mobile) è tenuta a stornare (o restituire in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) le somme addebitate a titolo di anticipo conversazioni riportate nelle fatture del 6° bimestre 2018 relativamente alle utenze n. 0564 45xxxx e n. 0564 46xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

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