



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.73/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
UTENZA TELEFONICA PRIVATA N. [REDACTED] VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 12 del mese di novembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	

DELIBERA N. 73/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

I [REDACTED] TELEFONICA PRIVATA N. [REDACTED]

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 11797/C del 23 novembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 12/11/2018;

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 L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

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”*;

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], utenza telefonica privata n. [REDACTED], presentata in data 23 novembre 2017, prot. n. 11797/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *privata* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 23/11/2017, ha lamentato addebiti difformi rispetto al canone pattuito e il malfunzionamento della linea.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. “*addebiti superiori rispetto al canone prelevati direttamente dal conto corrente, senza invio delle fatture richieste più volte*”;
- b. “*interruzione totale della linea internet e della linea telefonica, con relativa segnalazione al servizio clienti che non ha mai provveduto alla riparazione dei disservizi*”;
- c. “*reclamo del 24/02/ 2017 con segnalazione problemi e richiesta di inoltro delle fatture, rimasto privo di qualsivoglia riscontro*”.

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) “*€ 300 per mancata risposta al reclamo scritto e al mancato invio delle fatture*;
- ii) “*€ 300 per disservizi sulla linea*”;
- iii) “*€ 200 per maggiorazione sulle fatture*”.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 21.02.2018, in merito all'istanza di definizione ha esposto *“che dalle verifiche effettuate, l'utenza in contestazione era attiva con il profilo Tutto senza limiti dal 22.02.12 e il servizio “chi è” dal 04.03.12. A seguito di tale attivazione, l'utente ha ricevuto le condizioni contrattuali in cui erano presenti i relativi costi dell'offerta attivata”*. Ha osservato che *“ l'art 6 del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza” approvato con Delibera 664/06/CONS, prevede che “prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica conclusi a distanza, l'utente deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente le informazioni elencate al comma 1 dell'art. 53 del codice del consumo”*. Con il medesimo modulo l'operatore telefonico comunica all'utente le modalità per esercitare il diritto di recesso nel caso l'attivazione non sia corrispondente alle sue volontà”. Ha dedotto pertanto che *“l'istante, alla ricezione di tale comunicazione avrebbe dovuto chiedere l'immediata cessazione delle offerte commerciali attive sulla sua utenza, nel caso tali condizioni non rispecchiavano quelle concordate telefonicamente”*. Ha altresì puntualizzato che *“non è presente nessuna richiesta in tal senso né sono presenti reclami in merito agli addebiti contestati in questa sede (che a dire il vero non si capisce quali siano)”*.

Ha rilevato che *“l'art. 23 delle C.G.A. rubricato “Reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura” stabilisce che 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.”*

Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

Per quanto concerne la mancata ricezione delle fatture ha osservato che *“in cmr è presente esigenza del 08.10.12 con le note “invio duplicato per posta ed esigenza del 24.08.14 di seguito riportate. Non sono presenti altre richieste di fatturazione cartacea anche se con il conto Gennaio 2016 all'istante veniva comunicato che le fatture non sarebbero state più cartacee”*.

Infine in ordine alla doglianza relativa al malfunzionamento del servizio, ha specificato che nel sistema retro cartellini guasti sono presenti due segnalazioni di guasto ripristinate nei tempi previsti dalla normativa vigente. Ha osservato che *“l'art. 8 della Delibera 179/ 03/CSP stabilisce al comma 1 che gli organismo di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono. Pertanto a disposizione degli utenti, la società convenuta, ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno la riferibilità di*

reclami e segnalazioni presentate in una delle forme di cui al comma 1. In merito ai guasti inerenti la linea telefonica, la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce migliaia di utenze dallo stesso gestito. Proprio per garantire un tempestivo ripristino di eventuali disservizi la società convenuta fornisce agli utenti un servizio telefonico attivo 24 ore su 24 a cui poter segnalare i guasti. Tale possibilità è conosciuta dagli utenti in quanto espressamente indicata nell'art. 7. delle C.G.A. " Telecom fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazioni guasti attivo 24 ore su 24 e i e inoltre tale articolo stabilisce che la Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Dalla lettura di tale articolo si evince che la mancanza di reclami esime l'operatore da ogni forma di responsabilità. Orientamento quest'ultimo confermato da diverse delibere dell'AGCOM (69/11/CIR, 9/12/CIR; 34/12CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR, " (...) le quali hanno affermato che: Non è possibile affermare la sussistenza di responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione (...)"

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

L'istante con memoria di replica presentata a mezzo mail in data 19.03.2018 ha dichiarato che *"Le doglianze lamentate in relazione alla linea telefonica 0972721444 riguardano tre tematiche, vale a dire disservizi di linea, mancata risposta al reclamo scritto e mancato invio delle fatture."* Ha osservato che *"sul punto la difesa approntata da controparte risulta assolutamente carente e fondata su documentazione espressamente sconosciuta e mai inviata al Sig. ██████████ né al suo difensore."*

Ha dichiarato, infatti, di disconoscere tutti i documenti prodotti da controparte, in ordine ai quali ha specificato che *"non solo non vi è la prova di ricezione neppure quella di invio. Tra l'altro deve dirsi che si tratta, in ogni caso di documenti prodotti unilateralmente da controparte. In primo luogo la fotocopiazione posta sulla prima pagina della memoria difensiva denominata "cmr" è assolutamente incomprensibile. Per mezzo di tale documento Telecom vorrebbe ritenere provato l'invio delle fatture che sono state richieste e mai inviate. Ovviamente tale riproduzione oltre a non provare alcunché in merito al presunto invio delle fatture, non riporta alcun riferimento che renda tale dicitura riferibile all'utenza ██████████. Anche la dicitura sul "Conto Gennaio 2016" (si ripeta, mai spedito) in cui si annunciava il mancato invio delle fatture resta priva di alcun senso(...)"*. Ha aggiunto che Telecom Italia aveva la domiciliazione bancaria sul conto corrente del sig. ██████████, ultraottantenne e provvedeva ad addebitare i così senza spedire il relativo conto e ciò in esplicita violazione della normativa vigente. Ha affermato che *"ad ogni modo le fatture sono state espressamente richieste con la missiva del 24/2/2017"*. Circa la doglianza di Telecom relativa alla non specificazione

degli addebiti in maggiorazione, l'utente ha ribadito che *"Il Sig. [REDACTED] è certo soltanto si aver pagato di più del dovuto (avendo pattuito un tutto incluso); certo non è possibile comprendere i motivi di tale maggiorazioni in fattura posto che il conto telefonico non è mai stato inviato"*.

In ordine al documento allegato denominato *"retro cartellino guasti"* ha precisato che trattasi di documento interno e tecnico, prodotto unilateralmente da controparte e quindi come tale non idoneo a provare alcunchè. Ha rammentato che *"Telecom ha espressamente ammesso di aver ricevuto due segnalazioni telefoniche di guato, limitandosi ad affermare di averle ripristinate nei tempi previsti senza neppure specificare quali."*

Infine anche per quanto concerne la mancata risposta al reclamo scritto del 24/11/2017 ha dichiarato che *"nulla è stato detto. Sul punto le due missive allegate con i numeri 5 e 6 della memoria non sono idonee a provare una presunta risposta al reclamo posto che le stesse sono state espressamente disconosciute e non vi è alcuna prova né dell'invio né della ricezione"*.

Per tutto quanto sopra esposto ha concluso chiedendo la condanna del gestore al pagamento degli indennizzi previsti dal regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori.

Successivamente l'istante con successiva memoria deposita in data 29.03.2018 ha ulteriormente precisato quanto rappresentato nella prima memoria di replica. In merito all'addebito di promozioni non richieste ha replicato che *"invero è la stessa Telecom ad ammettere di aver attivato il servizio a pagamento "chi è" in data 4.3.2012 dichiarando che il cliente avrebbe ricevuto le condizioni generali (non si spiega né dove né quando le avrebbe ricevute) pur senza mai fornire sul punto nessuna prova di avvenuta ricezione né alcun documento riportante la firma del Sig. [REDACTED]. Neppure Telecom ha mai dimostrato di aver preso una proposta d'ordine in tal senso. Neppure il sottoscritto [REDACTED] avrebbe potuto richiederne la disattivazione alla visione delle fatture, posto che le stesse non venivano mai inviate"*.

Ha specificato che il profilo tariffario, per stessa ammissione di controparte è mutato dal 4.3.2012 sino al marzo 2017 data in cui l'utente migra verso altro operatore (...).

Infine ha effettuato il calcolo dell'ammontate degli indennizzi applicabile alla fattispecie e per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo ha richiesto la liquidazione della somma di € 494,00 alla luce della nuova formulazione prevista dall'art. 12 dell'Allegato B alla Delibera n. 227/15 CONS laddove la stessa la si ritenesse applicabile al caso in esame.

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

Preliminarmente, si rileva che la domanda di cui al punto *i*) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, avente ad oggetto la richiesta di *indennizzo per mancato invio delle fatture* deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del *Regolamento* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito

Presupposto di ogni questione è, nell'odierno procedimento, il mancato invio delle fatture in formato cartaceo, che, come lamenta l'utente, era opzione espressamente prevista al momento della stipula del contratto.

Alcun valore probatorio contrario può assumere la scheda prodotta dall'operatore, ove è indicato "*inviato duplicato per posta*", perché la stessa non fa alcun riferimento all'utenza in questione. A questo si aggiunga che l'istante, non ricevendo le fatture, non è stato messo nelle condizioni di conoscere il dettaglio delle voci di costo che costituivano il prezzo di volta prelevato dall'operatore dal proprio conto corrente. Il mancato invio delle fatture ha impedito, altresì, all'utente di poter effettuare la contestazione (entro il termine indicato per la scadenza del conto) dell'attivazione dei servizi mai richiesti, pur se lo stesso si era premurato di contattare ripetutamente il servizio clienti chiedendo informazioni in merito alla mancata ricezione dei conti telefonici, senza ricevere mai risposta alcuna.

Ciò premesso, l'istante lamenta l'attivazione di un servizio a pagamento non richiesto.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni. La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto" prevista e disciplinata dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 664/06/CONS (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni.

In particolare si incentrerebbe sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Telecom del servizio "chi è "sulla linea fissa intestata all'istante.

In relazione alla predetta fattispecie di "fornitura di servizio non richiesto", l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile.

Ora, nel caso di specie, l'operatore Telecom non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio "Chi è" sull'utenza *de qua*, **essendo il documento prodotto (Condizioni di abbonamento) privo di valida prova in ordine all'invio ed avendo l'istante espressamente contestato di averlo ricevuto.** In atti non risulta alcuna documentazione che attesti la ricezione da parte di Telecom di una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità di Telecom per indebita attivazione del servizio "Chi è".

Ne consegue che l'utente ha diritto al rimborso di quanto indebitamente pagato; nonché ad indennizzo da indebita attivazione del servizio.

A questo riguardo si evidenzia che:

Tim, in merito all'addebito delle promozioni non richieste, ha riscontrato che sull'utenza in contestazione dal 04.3. 2012 era attivo il servizio "chi" al costo di € 3,00.

Inoltre, l'utente nella missiva del 24.02.2017 ha dichiarato di aver fatto richiesta di migrazione verso altro operatore senza specificare la data precisa. Nella memoria sostiene che il rapporto è perdurato sino a marzo 2017. L'operatore non ha contestato tali date.

Quindi si può affermare che il rapporto contrattuale con operatore Tim si è protratto per la durata di circa 5 anni, pari a 60 rinnovi mensili. Pertanto, la somma che la società dovrà rimborsare all'utente ammonta ad €180 (€ 3,00 x 60 rinnovi).

L'indennizzo dovuto nel caso in esame dovrà essere computato ai sensi dell'articolo 8, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A, secondo il parametro giornaliero di euro 1,00, in esso previsto, da moltiplicarsi per il periodo di illegittima attivazione che va dal 04.03.12 (data attivazione offerta) al 24.2.17 (data della missiva inoltrata all'operatore da cui emerge che l'utente aveva fatto richiesta di migrazione) per un totale di 1.821,00, (indennizzo giornaliero di 1 euro x 1821 giorni)

In ordine alla richiesta di indennizzo di cui al punto *ii*) relativa a *disservizi sulla linea*, si ritiene che la stessa non sia meritevole di accoglimento per le seguenti ragioni.

Nel caso di specie l'istante molto genericamente sostiene che il malfunzionamento sarebbe consistito "*in una interruzione totale della linea internet e della linea telefonica con relativa segnalazione al servizio clienti che non ha mai provveduto alla riparazione dei disservizi*". Tuttavia non ha precisato né il numero di segnalazioni fatte, né le date e né i periodi in cui i disservizi si sono manifestati. Non soccorre, al riguardo, neppure il formulario UG, posto che anche in quella sede non aveva prodotto nessun documento

utile a meglio circostanziare la propria domanda.

In particolare, si rileva che l'unica nota scritta del 24/2/2017, prodotta dall'istante in copia al fascicolo istruttorio, si sostanzia in un atto monitorio e/o diffida al ripristino dello *status quo ante*.

L'esame del tenore letterale della stessa rivela, inoltre, che si tratta non di un reclamo per un disservizio, ma di una richiesta di risarcimento del danno, tant'è che la lettera stessa si chiude con la formula "*In mancanza sarò costretto a tutelare gli interessi del mio assistito nelle competenti sedi*". In sostanza con la presente nota, l'utente, per il tramite del suo legale, ha richiesto il risarcimento del danno per una serie di inadempimenti della società convenuta, tra i quali anche quelli relativi al fornitura del servizio.

Da ciò emerge che l'operatore non è stato tempestivamente informato ogni volta del verificarsi dei presunti disservizi. Deve, quindi, ritenersi chela società Telecom Italia, nel caso di specie, non è stata messa in grado di accertare gli eventuali guasti e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad essa la responsabilità di eventuali malfunzionamenti.

Il reclamo rappresenta lo strumento giuridico che consente all'utente di informare l'operatore della problematica esistente ponendolo nella condizione di porvi rimedio.

Sul punto l'AGCOM con delibera n. 52/16/CIR, ha avuto occasione di ribadire il principio secondo cui "*l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema*".

Corre l'obbligo richiamare l'attenzione sulle regole che disciplinano l'onere della prova.

In primis, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle S.U. della Corte di Cassazione con pronuncia n. 13533/2001, "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesistenza dell'adempimento gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*", l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Ragion per cui, non avendo l'utente assolto l'onere della prova ex art. 2697 c.c., occorre considerare come data di inizio del disservizio quella indicata dal gestore. Orbene, come dimostra la documentazione prodotta da Telecom (c.d. retro cartellino guasti) riassuntiva di tutte le segnalazioni e delle vicende relative all'utenza, risultano due soli segnalazioni di guasto, tra l'altro chiuse entro i termini previsti dalla normativa vigente ossia : 1) quella aperta in data 15.04.2013 - chiusa in data 17.04.2013 e 2) quella aperta il 15.03.16 - chiusa il 17.03.2016.

Ora, in base alle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia S.p.a. (art. 15), *Tim si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.*

L'operatore Telecom Italia S.p.a. quindi ha effettuato l'intervento di riparazione entro i tempi previsti dal contratto.

Stante l'evidente carenza documentale prodotta dall'istante non si ritiene raggiunta la prova che il disservizio sia stato continuativo per tutta la durata del contratto. Non sussistono, dunque, gli estremi per il riconoscimento di una responsabilità del gestore nella fornitura del servizio.

Parimenti, la domanda di cui al punto i) relativa all' *indennizzo per la mancata risposta al reclamo* non può essere accolta.

L'istante assume di aver presentato un formale reclamo scritto il 24 febbraio 2017 a mezzo pec.

Tuttavia, dall'esame della fattispecie, risulta che la lettera è stata inviata dal ricorrente dopo l'avvenuta risoluzione del contratto. Nella stessa si legge che "per i disservizi patiti, l'utente si era visto costretto a passare ad altro operatore". L'esame del tenore letterale rivela inoltre che si tratta non di un reclamo per un disservizio ma di una richiesta di risarcimento del danno, tant'è che la lettera stessa si chiude con la formula "in mancanza sarò costretto a tutelare gli interessi del mio assistito nelle competenti sedi".

Circostanza e fattispecie insomma ben diversa da quella alla base del combinato disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e dell'articolo 23 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela.

Il richiamato disposto normativo – su cui poi si fonda il diritto all'eventuale indennizzo in favore dell'utente – è stato invero immaginato al fine di fornire 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.

Non è il caso di specie, dove – al contrario – l'utente ha inviato una richiesta di risarcimento danni soltanto dopo che la risoluzione del rapporto contrattuale, peraltro tramite un professionista qualificato. L'utente infatti dichiara nelle missiva del 24.02.2017 che a seguito dei numerosi disservizi “decideva di cambiare operatore” .

Non si ritiene, in altri termini, che nella fattispecie si sia in alcun modo concretizzata quella *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore* tale da fondare il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Si è viceversa trattato – lo si ripete nuovamente – di una richiesta di risarcimento danni per i disservizi subiti, inviata successivamente all'avvenuta risoluzione del contratto. Risarcimento che, peraltro, non può essere devoluto alla competenza del Corecom, in quanto di competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 23 novembre 2017, prot. n.11797/C, dall'utente [REDACTED], utenza telefonica privata n. 0972 721444, vs Tim S.p.A.;

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro totale di **€ 1.821,00** (millecottocentoventuno/00) per l'attivazione di servizi non richiesti;
2. regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il rimborso della somma di **€ 180,00** (centottanta/00) .
3. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro **100,00** a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A

alla Delibera n. 173/07/CONS.

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

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

