



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 14/2023

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/515608/2022)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 16/03/2023;

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 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” e ss.mm.*;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 06/04/2022 acquisita con protocollo n. 0117807 del 06/04/2022;

- Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante titolare dell’utenza n. [REDACTED] dichiara che: “Nel mese di febbraio 2018 provvedevo a mezzo telefono a stipulare un contratto business di servizio ADSL e telefonico con la Società Tim. Per lo stesso veniva associato il numero di utenza telefonica [REDACTED]. In ordine a quanto appena riportato, si evidenzia che di tale contratto, per il quale l’operatore mi comunicava che avrei dovuto ricevere una copia a mezzo e-mail, in



AS

realtà la stessa non mi è mai stata fornita e/o inviata con la conseguenza che a tutt'oggi (marzo 2022) io non sono in possesso dello stesso e non posso di certo ricordare nei minimi particolari quello che in maniera rapida e frettolosa l'operatore di Tim mi ha letto telefonicamente. Si rileva relativamente a tale punto l'infrazione da parte di TIM di quanto disposto dalle Direttive impartite dalle vigenti norme in materia, nonché nello specifico si citano puramente a titolo di esempio e non esaustivo la Delibera AGCOM n. 645/14/CONS ed il D.Lgs. 259/2003 e s.m.i., secondo cui la procedura di conclusione dei contratti tramite telefono prevede l'accettazione in forma scritta o su supporto durevole e nello specifico o tramite l'invio di una e-mail di accettazione da parte dell'utente, o l'invio di un sms di conferma da parte dell'utente oppure la firma su contratto cartaceo da parte dell'utente. Tali adempimenti non sono mai stati evasi da TIM nella procedura telefonica condotta nei confronti della scrivente. Relativamente a ciò si evidenzia come tale condotta da parte di TIM preveda sia delle sanzioni da applicare a cura di AGCOM, sia un rimborso a favore della scrivente configurabile in euro 500,00. Da valutare da parte della stessa Autorità Garante se il contratto concluso, mancante degli elementi di cui sopra, sia valido o meno. - In data 31.07.2018, a causa del trasferimento del mio ufficio professionale, ho inviato a mezzo e-mail PEC la comunicazione di disdetta del contratto con TIM, così come da procedura precedentemente indicatami telefonicamente dall'assistenza 191, la quale durante la telefonata mi informava che per l'inoltro della disdetta era necessario utilizzare il modello da compilare con i miei dati il quale era reperibile sul portale TIM (allego e-mail PEC e ricevuta). A tale e-mail PEC non ho mai avuto riscontro pensando che la procedura fosse andata a buon fine. Preciso che nella e-mail PEC di disdetta comunicavo con parole in corretta lingua italiana, chiare ed inequivocabili testualmente che "eventuali future comunicazioni possono essere inviate all'indirizzo Via [REDACTED] [REDACTED] così come, ovviamente, TIM disponeva altresì del mio indirizzo PEC per notificarmi in via ufficiale eventuali comunicazioni. - Dalla data di disdetta del contratto del giorno 31.07.2018 sopradetta, non ho avuto mai ricevuto una comunicazione, notifica, avviso, lettera o altro contatto di qualsiasi tipo con TIM o da parte di TIM. - Nel mese di agosto 2020, contattavo telefonicamente TIM in quanto avevo la necessità di avere una nuova linea ADSL e telefonica nella mia nuova casa e nella sede del mio nuovo studio professionale (Comune di [REDACTED])

L'operatore provvedeva ad avviare la procedura registrata per la stipula del relativo contratto che veniva eseguita e secondo quanto affermato dall'operatore veniva completata correttamente. Lo stesso operatore mi informava tra l'altro che TIM mi avrebbe ricontattato entro 48 ore per comunicarmi la data in cui un loro tecnico sarebbe venuto in loco ad installare tutto l'occorrente per il funzionamento della linea. - Passate molto più di 48 ore dalla data di cui al punto precedente, ricontatto TIM per avere notizie in merito alla mia attivazione perché avevo impellente necessità della linea ADSL. Da questa mia nuova chiamata, volta a sapere lo stato della mia concreta attivazione del servizio ADSL, l'operatore non sa darmi alcuna spiegazione dicendomi che a quanto vede la mia richiesta ed il mio contratto non è andato a buon fine. Pertanto, mi propone di reiterare il tutto e di iniziare una nuova procedura di stipula del contratto ADSL per via telefonica. Procedo nuovamente a tutto l'iter di chiamata registrata e l'operatore mi





informa come la volta precedente che entro 48 ore sarei stata ricontattata per l'attivazione concreta del servizio con un tecnico TIM. - Anche dopo questa seconda procedura, passano molto più di 48 ore e non vengo chiamata né avvisata in alcun modo da TIM in ordine all'attivazione del servizio richiesto. - In data 19.08.2020 provvedo a contattare di nuovo il servizio clienti TIM e dopo varie telefonate nelle quali venivo dirottata verso altri operatori che non sapevano darmi informazioni, finalmente all'ennesima chiamata al 187 l'operatore TIM mi informava in via ufficiosa e non ufficiale che la mia richiesta non poteva essere evasa perché risultano presenti degli insoluti da parte mia e che il mio contratto era stato annullato unilateralmente da TIM. Chiedo spiegazioni ed informazioni concrete per capire di cosa si trattasse ma non mi dicono alcunché. Mi dichiarano solamente che ho delle fatture relative ad una linea business non pagate e che la stessa linea è stata cessata da TIM per morosità, il tutto senza darmi alcun riferimento di quali fatture si trattasse e di quali importi e nonostante avessi chiesto seduta stante l'invio delle fatture che sarebbero interessate dalla mia morosità mi si negava la fornitura delle stesse. Preciso comunque all'operatore che io ho pagato sempre puntualmente tutte le fatture che mi sono state notificate fino alla disdetta che ho regolarmente inviato in data 31.07.2018. Pertanto, faccio presente allo stesso che evidentemente tali fatture non mi sono state mai notificate/inviare e che non essendo io, mai stata a conoscenza della loro esistenza mi avrebbero dovuto inviare almeno una copia, od un avviso a mezzo raccomandata od a mezzo PEC in quanto non ero minimamente a conoscenza di tale situazione. Alla luce delle pochissime informazioni datemi da TIM (attraverso le varie chiamate ai numeri 187 e 191) l'unica spiegazione che ero riuscita a darmi era quella che Tim non avesse preso in considerazione la mia comunicazione di disdetta del contratto e che avesse continuato a fatturare costi sulla mia linea, che poi è stata disattivata per morosità. Al fine di venire a capo della situazione, ho provato varie volte a comunicare telefonicamente con il servizio clienti TIM (187 e 191), manifestando il mio reclamo ed avanzando ogni volta le medesime richieste di invio della copia delle fatture interessate dalla morosità e comunque contestandole già a partire da tale sede. A tali mie reiterate richieste non ho mai avuto riscontro da parte di TIM. - In data 20.08.2020 resami conto che le richieste telefoniche non sortivano alcun effetto, nella speranza di avere un riscontro, procedo all'invio di una e-mail PEC di reclamo per avere un riscontro ufficiale. Come in precedenza nessuno ha mai risposto (allego PEC inviata). - In data 01.09.2020 invio di nuovo ulteriore e-mail PEC a Tim con le medesime richieste ed anche a questa nessuno ha mai risposto (allego PEC inviata). - Attendo del tempo al fine di verificare se TIM mi potesse rispondere e dare evasione alle mie richieste, ma i giorni passavano invano e nessuno provvedeva a contattarmi per fornire documentazione e spiegazioni. - Data la situazione in cui TIM a tutte le mie richieste non ha mai dato una risposta, e sempre supponendo che TIM non avesse preso in considerazione la mia disdetta del contratto inoltrata a mezzo e-mail PEC in data 31.07.2018, ed avesse continuato imperterrita a fatturare per quella utenza fino a disattivarla per morosità, provvedo ad inoltrare Istanza di conciliazione avverso TIM attraverso l'apertura di una procedura AGCOM sulla piattaforma Conciliaweb (Procedimento UG/470039/2021)..."Prosegue l'istante nel contestare le fatture inserite da Tim spa nel fascicolo documentale che avrebbero generato la morosità ovvero così come segue: "• Fattura 3° 2018: Marzo – Aprile n. [REDACTED]



emessa il 09.05.2018 di 77,96 euro; Fattura mai ricevuta. • Fattura 4° 2018: Maggio – Giugno n. [REDACTED] emessa il 09.07.2018 di 78,04 euro; Fattura mai ricevuta. • Fattura 6° 2018: Settembre – Ottobre n. [REDACTED] emessa il 09.11.2018 di 434,23 euro; Fattura mai ricevuta. • Fattura 1° 2019: Novembre – Dicembre n. [REDACTED] emessa il 09.01.2019 di 15,54 euro; Fattura mai ricevuta. a queste si aggiunge quella inviata in precedenza: • Fattura 5° 2018: Luglio – Agosto n. [REDACTED] emessa il 10.09.2018 di 188,46 euro; Fattura mai ricevuta. Il tutto per un totale di euro 794,23 che la sottoscritta non ritiene di dover versare e del quale si chiede il completo storno. Dalla lettura delle stesse e dal comportamento procedurale e non conforme alla vigente normativa da parte di TIM, si rileva quanto segue: - TIM ha cessato il servizio della mia utenza, non a seguito della mia comunicazione di disdetta del 31.07.2018, che si precisa non è stata mai presa in considerazione, ma unilateralmente per morosità, senza provvedere a darne alcun avviso, in alcuna forma, a differenza di quanto invece prescritto dall'art. 5 dell'Allegato A della Delibera AGCOM 347/18/CONS. Pertanto, ad oggi, il servizio risulta impropriamente disattivato per morosità in assenza del previsto preavviso, e ciò, ai sensi della Delibera detta, prevede un indennizzo pari ad euro 7,50/giorno per ogni giorno di sospensione che, ai sensi dell'art. 13, in caso di contratti business, sono applicati in misura pari al doppio. Detto ciò, visto il contenuto della Fattura 6° 2018, Settembre – Ottobre n. [REDACTED] emessa il 09.11.2018 di 434,23 euro (mai inviata alla sottoscritta) e preso atto che dalla stessa si evince che la linea è stata cessata a causa della mia presunta morosità e senza preavviso in data 30.09.2018, si può considerare che la cessazione effettuata senza il dovuto preavviso si sia protratta fino ad oggi 16.03.2022 (1263 giorni tra le due date). In considerazione di ciò, ai sensi della normativa indicata, si può procedere al calcolo del relativo indennizzo come segue:  $1263 \text{ giorni} \times 7,50 \text{ euro/gg} \times 2 = 18.945,00 \text{ euro}$  - In correlazione a quanto sopra esposto ne deriva che, contestualmente TIM non ha preso in considerazione la mia comunicazione di disdetta di contratto inviata a mezzo PEC in data 31.07.2018, pertanto si chiede lo storno di tutte le fatture relative a periodi successive a tale data di disdetta; - In aggiunta a quanto sopra TIM non ha mai risposto ai vari reclami telefonici intercorsi nel tempo e nemmeno ai reclami inviati a mezzo PEC, rispettivamente in data 20.08.2020 e 01.09.2020. Alla luce di ciò ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A della Delibera AGCOM 347/18/CONS si richiede un indennizzo pari ad euro 300,00; - Visto che, nel mese di agosto 2020, avevo provveduto a procedere alla stipula a mezzo telefono di un contratto di fornitura del servizio ADSL e telefonico nella mia nuova casa sita in [REDACTED] in Via [REDACTED] e che lo stesso non è stato mai attivato e non lo è evidentemente nemmeno alla data odierna del 16.03.2022 (sono trascorsi 592 giorni) si richiede indennizzo ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A della Delibera AGCOM 347/18/CONS nella misura pari ad euro 7,50/gg per ogni giorno di ritardo. Pertanto, il relativo indennizzo risulta pari a:  $592 \text{ giorni} \times 7,50 \text{ euro/gg} = 4.440,00 \text{ euro}$  In ordine a questo punto, la sottoscritta tiene a precisare che nella zona in cui doveva essere attivata la nuova utenza (e cioè nella mia nuova casa in [REDACTED] è coperta in maniera poco più che sufficiente solamente dalle linee di comunicazione TIM (altri operatori non hanno copertura sufficiente e non forniscono un servizio affidabile). Pertanto, la stessa TIM, non provvedendo ad attivare unilateralmente la mia linea, senza una motivazione





oggettivamente valida, come invece è stato richiesto tramite procedura telefonica per ben 2 volte, ha escluso la mia abitazione dal poter essere dotata di un servizio ADSL e telefonico e di conseguenza non ha permesso la sottoscritta di usufruire di tali servizi, che a tutt'oggi come detto, non ho, arrecandomi gravi disagi. Relativamente a questa seconda parte di tale punto, appare equo riconoscere alla scrivente ai sensi della vigente normativa, un indennizzo pari ad euro 2.000,00. \*\*\* In ordine alle fatture trasmesse da TIM, si eccepisce e riscontra in particolare quanto segue: 1) Per quanto riguarda la Fattura 3° 2018: Marzo – Aprile n. [REDACTED] emessa il 09.05.2018 di 77,96 euro e la Fattura 4° 2018: Maggio – Giugno n. [REDACTED] emessa il 09.07.2018 di 78,04 euro: - Tali fatture non mi sono mai state inviate. Mai ho ricevuto le stesse, eppure analizzandole trovo l'importo di euro 3,90 addebitato per "servizio di produzione e spedizione fattura" il quale ovviamente non viene a tal punto da me riconosco come importo da addebitare. - Nelle stesse fatture trovo la detrazione di sconti e promozioni dei quali non capisco l'origine. Infatti, io ricordo che l'offerta che mi era stata proposta era di euro 39,00 al mese senza alcuna specifica di sconti o promozioni varie; A tal proposito non riconosco in alcun modo gli eventuali sconti o promozioni applicati ma solamente l'importo dell'offerta di 39,00 euro al mese, e chiedo che questi ultimi vengano eliminati dall'essere riportati nella fatturazione. - Leggendo le fatture, trovo il pagamento rateale di un router. In merito a ciò, evidenzio che non sono stata messa a conoscenza da TIM che avrei potuto accedere all'offerta senza usufruire dell'acquisto rateale del router TIM (inserito nell'offerta in modo obbligatorio), il tutto senza che mi venisse proposta una offerta parallela che non contemplasse l'acquisto di tale router. In più, relativamente al router fornito, si precisa che lo stesso non è del tipo neutrale e libero ma è "bloccato" per funzionare solo su linee TIM (tant'è che non ho potuto utilizzarlo in un'altra abitazione con altro operatore telefonico dato che, lo stesso router non era abilitato per funzionare per tale scopo ed ho dovuto acquistarne uno nuovo). Alla luce di quanto riportato nel presente punto, dato che TIM, al momento della lettura del contratto: o non mi ha informato sulla possibilità e sul mio diritto di aver un mio router di scelta libera; o non mi ha proposto una offerta differenziata che non contemplasse l'acquisto di un loro router (che è di tipo non neutro); o mi ha inserito nell'offerta proposta, praticamente come obbligatorio al fine della sua validità, il loro router dietro il pagamento obbligatorio di 12,20 euro per 24 mesi; o non mi ha informato sul fatto che il router fornito era di tipo non neutro e "bloccato" con codifica per funzionare solo su linea TIM e pertanto inutilizzabile da parte mia per ogni altro scopo se non obbligatoriamente con TIM. Alla luce di quanto esposto, vista la vigente normativa e pronunce da parte delle Autorità competenti e del Consiglio di Stato, relativamente al router, chiedo che gli importi relativi alla rateizzazione inerente il suo acquisto vengano stornati. Aggiungo che se TIM lo desidera, posso tranquillamente restituire il router a loro spese, visto che è inutilizzabile con qualsiasi altro operatore telefonico. 2) Per quanto riguarda la Fattura 5° 2018: Luglio – Agosto n. [REDACTED] emessa il 10.09.2018 di 188,46 euro, anch'essa non è mai arrivata e la sottoscritta ribadisce tutte le osservazioni, dichiarazioni e richieste riportate per le fatture di cui al punto 1) precedente. Per questa però si evidenzia, in più, che si riferisce al periodo Luglio – Agosto, e che la sottoscritta aveva inviato e-mail PEC di disdetta in data 31.07.2018, pertanto il periodo del mese di agosto è stato erroneamente fatturato e non è in ogni caso





dovuto. In più la fattura in oggetto, che è di difficile comprensione negli elementi descrittivi dei servizi da pagare anche per un professionista contabile da oltre 20 anni come la sottoscritta, riporta nella sezione "Altri Addebiti e Accrediti" la voce "Anticipo Conversazioni" per un importo di euro 100,00 e "indennità ritardato pagamento 6% conto 2/18" per un importo di euro 8,34, nonché interessi legali e moratori non dovuti e "bollo a carico del cliente" pari a 2,00 euro non dovuto. Di tutti gli importi in essa riportati non si riconosce l'esattezza e se ne chiede il completo storno dato che l'unico importo che sapevo di pagare era di 39,00 euro al mese (compresi i 12,20 euro del router ai sensi di normativa non dovuti per le motivazioni di cui al punto 1)). Inoltre, va stornato completamente il mese di agosto in virtù della disdetta inviata il 31.07.2018. 3) In ordine alla Fattura 6° 2018: Settembre – Ottobre n. [REDACTED] emessa il 09.11.2018 di 434,23 euro, anch'essa non è mai arrivata alla scrivente e, la sottoscritta ribadisce tutte le osservazioni, dichiarazioni e richieste riportate per le fatture di cui al punto 1) e 2) precedenti. In più, in questa si evidenzia che, è la fattura di cessazione linea effettuata unilateralmente da TIM per morosità (ricordo che TIM non ha mai preso in carico la mia richiesta di disdetta a mezzo PEC del 31.07.2018) ed a tal proposito si precisa che, oltre a non essere mai stata inviata, non sono mai stati inviati precedentemente a questa avvisi, raccomandate, comunicazioni o PEC da parte di TIM che mi avvisassero e mi mettessero al corrente della mia presunta situazione debitoria e della cessazione unilaterale della linea a me intestata. Inoltre, analizzando la stessa, trovo addebitati gli importi pari ad un totale di euro 244,00 quali somma residua da pagare per i prodotti in vendita, inseriti obbligatoriamente nell'offerta, e relativi, come detto nei punti precedenti, ad un router non neutro, il cui inserimento nell'offerta è avvenuto con le modalità scorrette sopra descritte. Pertanto, alla luce delle medesime motivazioni riportate nei punti 1) e 2) relativamente al router, si chiede lo storno totale della somma richiesta. Si chiede lo storno dei costi di produzione ed invio delle fatture dato che non sono mai state inviate. Si richiede lo storno dei costi di indennità per ritardato pagamento in quanto non dovuti perché le fatture non sono mai state inviate. Si chiede lo storno completo della somma di euro 100,00 per cessazione anticipata della linea in quanto non dovuto ai sensi della vigente normativa in materia e da ultimo sancito dalla Delibera AGCOM 120/21/CONS; Si chiede lo storno completo dei costi di disattivazione di linea e servizio in quanto non commisurato all'effettivo valore del contratto, né tantomeno è rappresentativo degli effettivi costi sostenuti da TIM per la concreta cessazione della linea, il tutto come disposto dalla vigente normativa in materia e nel particolare dell'Allegato B della Delibera AGCOM 204/18/CONS. 4) In ordine alla Fattura 1° 2019: Novembre – Dicembre n. [REDACTED] emessa il 09.01.2019 di 15,54 euro si contesta in totale il suo contenuto ed importo. Nel particolare si contesta: o Addebito di euro 5,00 per consegna elenchi telefonici. Tale servizio non è stato mai richiesto ed è stato espressamente negato il consenso allo stesso in sede di telefonata di proposta del contratto. Pertanto, si riconosce la fattispecie di "attivazione di servizi non richiesti" per i quali all'art. 9 dell'Allegato A della Delibera AGCOM 347/18/CONS è previsto un indennizzo pari a 5,00 euro per ogni giorno di attivazione. Quindi deducendo che il servizio è stato attivato all'accensione del Contratto in data febbraio 2018 ed è proseguito fino ad almeno la data di fatturazione di cui al presente punto 4) e cioè al 09.01.2019 per un totale di 342 giorni, si richiede





l'indennizzo relativo come di seguito calcolato: 342 giorni x 5,00 euro/gg = 1.710,00 euro o Addebito di euro 4,68 inerente indennità di ritardato pagamento non dovuta in quanto relativa a fattura mai inviata e quindi per la quale eventualmente non potevo in alcun modo procedere al pagamento. o Addebito di euro 3,90 per produzione e spedizione fattura non dovuta in quanto la fattura non è mai stata inviata ed il servizio, quindi, non è stato mai eseguito. Per quanto esposto ovviamente si chiede lo storno in totale delle cifre riportate nella fattura di cui al presente punto. - Da ultimo, la sottoscritta fa presente che, al fine della stesura della presente missiva, ha proceduto a dare incarico all'Ufficio di Consulenza Primo Centro Contabile di [REDACTED] il quale per la prestazione evasa ha richiesto un importo di euro 1.000,00, il quale si richiede venga rimborsato da TIM per le oggettive motivazioni tecnico/normative che lo hanno giustificato. Conclusioni Visto tutto quanto sopra riportato si chiede a questa Spett.le Autorità Garante AGCOM di voler procedere al riconoscimento delle richieste come sopra formulate. In attesa di riscontro Distintamente Saluta. [REDACTED] li 16.03.2022 In Fede [REDACTED]. In conclusione di tutto quanto sopra riportato chiede, quindi, un indennizzo complessivo, quantificato in €. 30.000,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presenziato all'udienza di discussione, ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine concesso dal conciliatore a seguito del provvedimento di rimessione in termini del 05.07.2022. TIM S.p.a. come rappresentata e difesa nelle memorie depositate rappresenta quanto segue: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta cessata in data 28.08.2018 a seguito di richiesta effettuata dall'istante in data 31.07.2018, nei tempi previsti dalla normativa vigente (30 giorni dalla richiesta). Le fatture insolute sono tutte corrette e dovute poiché relative ai costi di cessazione, a rate residue del router in vendita e, nell'ultima, ad indennità per ritardato pagamento. In particolare, si precisa che: - sul 5/18 sono presenti i canoni di luglio e agosto dovuti - risultano insolute anche le fatture precedenti alla richiesta di cessazione relative ai bimestri 3 e 4/18 - il bimestre 6/18 è dovuto perché contenente costi di cessazione anticipata linea e rate prodotto, quest'ultimo mai restituito e mai reclamato. L'art. 7 comma 3 delle C.G.A. stabilisce che: In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (ii) il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo; e (iii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS la commissione dovuta per i costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione del Servizio Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura TIM di durata superiore a 24 mesi, in caso di disdetta sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta a meno che con l'esercizio della disdetta non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione". In merito si evidenzia che l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere





inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Infatti, com'è possibile verificare dalla documentazione allegata i reclami risultano inoltrati due anni dopo la cessazione della linea, ai quali la società convenuta ha dato tempestivo riscontro. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). A seguito di verbale di conciliazione regolarmente lavorato dalla società contenuta è stato effettuato uno storno parziale della morosità preesistente che ha determinato un aggiornamento della morosità in capo all'istante che oggi risulta essere di. 600,00. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Tele- 3 com Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

REPLICHE DELL'ISTANTE: A seguito delle memorie depositate da Tim Spa, l'istante depositava controdeduzioni nel fascicolo documentale che qui si intendono per ripetute e trascritte, con le quali contestava le argomentazioni e i documenti depositati da controparte, adducendo che Tim si è solamente limitata a giustificare, in modo aleatorio e superficiale la propria condotta, con argomentazioni non attinenti al caso di specie e fornendo elementi e documenti di discutibile provenienza, non aventi data certa confutabile, e mai inoltrati all'istante. In particolare contesta le comunicazioni datate rispettivamente 25.08.2020 e 11.09.2020 nonché l'Estratto Conto, mancanti di tutti gli elementi probanti di opponibilità a terzi ed evidenza che: "- L'indirizzo di spedizione indicato da TIM ed ivi riportato ( [redacted] ) è completamente errato e di pura fantasia da parte di TIM, non avendo mai comunicato la scrivente tale indirizzo, né al momento del contratto (del quale TIM non ha mai fornito copia), né in alcuna delle comunicazioni intercorse, né tantomeno nella comunicazione di disdetta del 31.07.2018, nella quale, la sottoscritta con piena diligenza di legge, che, da quel momento, l'indirizzo per le ulteriori comunicazioni era quello di "Via [redacted] [redacted]". Ne contesta in ogni caso il contenuto. In particolar modo contesta l'estratto conto depositato da Tim Spa, manchevole della partita iva obbligatoria negli estratti debitori contabili riferiti a partite iva. Nuovamente contesta il contenuto delle fatture (voci e costi) allegate da Tim Spa. Reitera, quindi in toto, tutto quanto esposto nella sua precedente memoria ed analisi denominata "Cronologia eventi e richieste" inserita nel fascicolo documentale della presente procedura in data





06.04.2022 protocollo 0117807, con integrazione delle stessa attraverso quanto riportato nella presente risposta alla memoria difensiva di Tim del 07.07.2022, chiedendo altresì l'aggiornamento degli indennizzi ivi richiesti ricalcolandoli in base al numero dei giorni trascorsi in più fino al giorno della Decisione AGCOM in ordine alla presente procedura. Chiede, il respingimento per le motivazioni sopra addotte di tutto quanto avanzato da TIM per mezzo della sua memoria difensiva e l'inammissibilità della documentazione prodotta, che non può essere produttiva di prova. Infine, la cancellazione completa e storno di tutte le fatture oggetto della presente procedura in quanto non dovute per le motivazioni ampiamente descritte.

### 3. Motivazione della decisione

Veniva esperito l'ulteriore tentativo di conciliazione che in data 09.11.22 si concludeva con verbale di mancato accordo. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per i motivi di seguito precisati. Preliminarmente, si osserva, che l'istanza contenuta nel formulario GU14 per tutto ciò che concerne le richieste e le contestazioni sollevate, che eccedono quanto richiesto nel formulario UG, quindi in prima istanza, non possono essere oggetto di definizione, in quanto non sono state oggetto del primo tentativo di conciliazione. Le richieste in prima istanza venivano così rappresentate – “: Dato che ho inviato la disdetta in data 31.07.2018 con la procedura indicata dall'assistente telefonico Tim (vedi pec) e che Tim invece non ha in alcun modo preso in considerazione tale disdetta, chiedo che ovviamente venga azzerata tutta la mia situazione debitoria erroneamente addebitata da Tim relativamente al periodo successivo la disdetta. Evidenzio che Tim non ha mai risposto alle mie pec, né mai mi ha comunicato il numero delle fatture da contestare, né il loro ammontare. Inoltre, avendomi messo in forte difficoltà impedendomi di non avere accesso ad alcuna linea Tim (nella zona in cui sto è l'unico operatore che abbia una sufficiente copertura) chiedo che mi sia elargito un risarcimento/rimborso in ordine ai disagi arrecati ed alle perdite di tempo seguenti. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro: 500.” Ad ogni modo, anche le più circoscritte richieste dell'istante appena riportate, non possono trovare accoglimento, in quanto l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente che, nel caso specifico, è risultato insufficiente ai fini della definizione della presente controversia. Da quello che emerge dai documenti prodotti dalle parti, è che la disdetta contrattuale sia pervenuta a Tim S.p.a.; ciò si evince anche dalle fatture contenenti i costi per cessazione anticipata del contratto. Non vi è, tuttavia, prova che la disdetta contrattuale sia pervenuta a Tim S.p.a. con le modalità indicate dall'istante, in quanto la p.e.c. del 31.07.2018 non è corredata dalle ricevute di accettazione e di consegna, né tantomeno vi è certezza che il contenuto dell'allegato "pdf" della p.e.c. sia corrispondente a quello inviato o che la disdetta sia pervenuta in altro modo e con un contenuto diverso. L'istante lamenta che le fatture successive alla disdetta non gli siano state recapitate, in quanto Tim non le ha inviate all'indirizzo indicato nella p.e.c. di disdetta (che in questa sede non può essere valutata, perché, come anzidetto, risulta sguarnita degli elementi necessari ad essere considerata mezzo di prova) ma inviate ad un





indirizzo errato, "quasi di fantasia". Da quello che emerge dagli atti sicuramente vi è una pluralità di indirizzi legati all'istante, che generano confusione sul punto, ma emerge anche che la problematica, relativa all'indirizzo di recapito per le fatture precedenti alla disdetta, non sussiste, anzi in ordine al bimestre terzo e quarto del 2018 vi sia anche morosità. "Sic", non potendo avere contezza della effettiva comunicazione di disdetta e del suo contenuto, si ritiene che Tim abbia continuato a inviare le comunicazioni all'indirizzo di fatturazione usato sin dall'inizio del contratto, le cui prime fatture sono state inviate da Tim e saldate dalla dott.ssa [REDACTED] non essendoci contestazioni dalle parti in merito. Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare e superare la rappresentazione dei fatti. Dalla documentazione allegata i reclami inviati a mezzo p.e.c. con relativa ricevuta di consegna risultano inoltrati due anni dopo la cessazione della linea. Sul punto l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons. esclude il riconoscimento di indennizzi, 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Orbene, in merito alla diligenza delle parti, risulta alquanto anomalo che l'istante, nel caso de quo un professionista, a seguito della disdetta, non ricevendo fatture di chiusura o comunicazioni, non abbia diligentemente contattato Tim S.p.a., informandosi se vi fossero pendenze a suo carico, come è normale che vi fossero dopo la chiusura di un contratto; difatti, tali pendenze dopo due anni sono state impeditive dell'attivazione del nuovo rapporto contrattuale. La pronuncia della Cassazione a Sezioni Unite n. 24406 del 21 novembre 2011 ha evidenziato, come anche un comportamento del creditore-danneggiato, caratterizzato da "colpa generica", sia in grado di produrre concorso di colpa del medesimo; a mente di quanto argomentato, "stante la genericità dell'art. 1227, c. I, Codice Civile sul punto, la colpa sussiste non solo in ipotesi di violazione da parte del creditore-danneggiato di un obbligo giuridico, ma anche nella violazione della norma comportamentale di diligenza, sotto il profilo della colpa generica". Tale orientamento ben si estende al presente contenzioso amministrativo stragiudiziale, laddove pure rileva il dettato dell'art. 1227 c.c. per espresso richiamo ad esso nel paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, e secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, appunto, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore". In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. A tale motivazione, si aggiunge che le carenze documentali della vicenda in esame non hanno consentito di ricostruire con esattezza i fatti lamentati e stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del disservizio non è possibile soddisfare le richieste di indennizzo dell'istante, le cui doglianze eventualmente necessiterebbero di un'istruttoria non compatibile a questa sede. Trattandosi di controversia di straordinaria rilevanza regolamentare e giuridica la proposta di Definizione è rimessa al Comitato, ai sensi e per





gli effetti dell'art. 20, comma 7 della Delibera Agcom n. 358/22/Cons. "Regolamento Procedure";

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Rigetta la richiesta di indennizzo dell'istante per tutte le motivazioni di cui in premessa, che qui sono integralmente riportate e trascritte.

2. 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.

3. 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.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio



