



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

Deliberazione n.46/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] C/ TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di giugno 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	
X	
X	

DELIBERA N.46 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 4526/C del 2 maggio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/06/2018;

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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 l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 2 maggio 2017, prot. n. 4526/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 GUI4, protocollato in data 02/05/2017, ha lamentato una fatturazione difforme rispetto a quanto prospettato gli dall'operatore in fase di stipula telefonica del contratto.

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

- a. di essere stato contattato telefonicamente nel novembre del 2015 da un operatore Telecom che gli proponeva la seguente offerta: per soli € 39,90 al mese avrebbe avuto chiamate illimitate verso i fissi nazionali, internet illimitato a 20 mega e il pacchetto base dei programmi Sky;
- b. l'operatore, inoltre, aveva precisato che tale importo, comprensivo anche del costo per la fornitura del pacchetto Sky, veniva addebitato nell'unica fattura predisposta dalla società Telecom per cui non doveva pagare un ulteriore conto alla società Sky;
- c. ciononostante, pur non avendo firmato alcun contratto ed effettuato alcuna registrazione vocale, riceveva dalla società Sky : 1) la fattura n. [REDACTED] dell'01.02.2016 di € 25,02 che pagava regolarmente; 2) la fattura n. [REDACTED] del 05.03.2016; 3) la fattura n. [REDACTED] del 05.04.2016 di € 15,99. Queste ultime non venivano pagate dall'istante in quanto ritenute dallo stesso non dovute;
- d. il Gallitelli, contrariamente a quanto dichiarato dall'operatore, si vedeva costretto a pagare oltre alla somma di € 39,90 alla Telecom anche la fornitura del pacchetto Sky con un'ulteriore fattura emessa dalla società Sky e pertanto, con modulo del 15.04.2016, inviato con racc. a.r. del 18.04.2016, chiedeva il recesso dal contratto Sky.

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

- i) *“rimborso dell'importo di €25,02 ingiustamente pagato a Sky”;*
- ii) *“storno delle fatture n. [REDACTED] del 05.03.2016 di € 15,99 e n. [REDACTED] del 05.04.2016 di € 15,99 e le future fatture che Sky invierà al ricorrente”;*
- iii) *“storno di ogni eventuale penale che verrà addebitata al ricorrente”;*

iv) *“Indennizzo di € 1.000,00”.*

2. La posizione dell’Operatore

L’operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 25.09.2017, ha esposto *“che in data 19.12.15 è stato emesso dal canale negozio un ordine di attivazione dell’offerta Sky, offerta attivata in data 12.01.16. Tale offerta prevedeva un canone mensile di € 14,00 per 24 mesi con addebito su fattura Sky (e non su fattura Telecom) con modem fibra e super internet plus gratuiti. In data 26.01.16, a seguito contatto con cliente, viene emesso un ordine per cambio profilo tariffario da “Tutto con sconto fedeltà”, per il quale pagava un canone mensile di €39,90, a “Tim smart casa” in promozione a 29,00 per 12 mesi, quindi fino al 26.01.17. In data 27.07.16, l’istante chiede la cessazione del servizio Sky, mantenendo attiva l’offerta Tim Casa, ma cessando Sky (vincolo contrattuale di 24 mesi) il modem che aveva avuto gratuitamente passa a pagamento con un canone mensile di € 4,90. In data 27.01.17 termina anche la promozione prevista per “Tim Smart casa”, che passa ad € 39,90 mensili+ canone modem € 4,90”.*

Ha osservato che *“l’ordine per l’attivazione del servizio Sky è pervenuto da un servizio esterno e pertanto non si necessita di registrazione vocale”.* Ha precisato che *“dalle fatture allegate, si evince che l’istante ha comunque usufruito della promozione Tim Smart Casa + Sky, ed avendo cessato il servizio Sky, prima della scadenza contrattuale, il modem da gratuito passa a €4,90”.* Ha sottolineato che *“la richiesta dell’istante circa il rimborso delle somme pagate per il servizio Sky, non può essere inoltrata alla società convenuta, in quanto tale somme venivano corrisposte direttamente alla società Sky, con fatturazione emessa direttamente da quest’ultima, per cui si ritiene che gli addebiti presenti sui conti telefonici della società convenuta, corrispondono esattamente alle offerte richieste dall’istante”.*

Infine ha dedotto che *“non si riscontrano, peraltro, reclami in merito alle contestazioni sollevate in questa sede”.* In merito ha rilevato che *“l’art. 23 delle C.G.A. stabilisce che i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione”.*

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 4.10.2017 ha precisato che: *“dall’estratto conto n. 1/2016 fatto dal ricorrente alla BNL, si evince che in data 08.01.2016- 08.02.2016- 08.03.2016, il ricorrente pagava regolarmente l’importo di € 39,90 alla Telecom, importo che in base a quanto riferito dall’operatore avrebbe ricompreso anche il pacchetto base dei programmi Sky(...) . Ha aggiunto che “Se il ricorrente avesse saputo che avrebbe dovuto pagare a parte il pacchetto base dei programmi Sky, non avrebbe mai accettato. Ecco perché lo stesso recedeva dal contratto, precisiamo mai firmato con Sky.”* Ha osservato che *“molto spesso le multinazionali traggono in inganno i consumatori proponendo con i loro call center servizi di telefonia e tv a pagamento, che il più delle volte non corrispondono a quanto loro pubblicizzato”(…) .L’operatrice, riferiva che per attivare*

il servizio adsl occorre necessariamente aderire al servizio voce che prevedeva telefonate illimitate verso i fissi nazionali, internet illimitato a 20 mega e il pacchetto base dei programmi Sky ad € 39,90 al mese tutto compreso. Ecco perché il [REDACTED] ritenendo vantaggiosa l'offerta, riferiva di volerla attivare". Ha concluso evidenziando il comportamento scorretto della compagnia nei confronti dell'utente, parte debole del rapporto contrattuale.

L'istante successivamente con note integrative alla memoria del 03.10.2017, trasmesse a mezzo mail in data 17.10.2017, ha precisato quanto segue che : " *il Sig. [REDACTED] : a) ha pagato la fattura n. [REDACTED]/2017 del 01.08.2017 di € 51,70 . Tale fattura contiene delle voci non dovute dal ricorrente perché come si evince dalla racc. a.r. del 18 aprile 2016, ha disdetto il contratto con Tim sky S.p.A. Con racc. a.r. del 14 ottobre 2016, inviata a Sky S.p.A. ha restituito il modem. Pertanto la somma di € 51,60, ingiustamente pagata dal ricorrente, va allo stesso restituita; b) ha pagato la fattura n. [REDACTED] di € 106,89 come da bollettino del 07 ottobre 2017 che, per i motivi esposti al punto a non a) non doveva essere pagata dallo stesso e che, pertanto gli va restituita". Ha concluso, quindi, chiedendo il rimborso della complessiva somma di € 158,49.*

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della richiesta di cui al punto *iii)* "Storno di ogni eventuale penale che verrà addebitata al ricorrente" e parte della richiesta di cui al punto *ii)* "storno delle future fatture che Sky invierà al ricorrente", trattandosi di domande del tutto generiche e indeterminate risolvendosi in una "clausola di stile" suscettibile di aprire un contraddittorio potenzialmente esteso a richieste non espressamente formulate in istanza.

Nel merito

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

Com'è noto l'accordo tra le due società Sky e TIM ha dato vita alla prima offerta congiunta di entrambe le compagnie per fornire i servizi televisivi di Sky attraverso la fibra ottica.

Il sig. [REDACTED] infatti, contattato da un operatore Telecom, ha aderito all'offerta promossa dalle due compagnie di fornitura di servizi di telefonia in abbinamento ai servizi televisivi della società Sky.

L'utente, nella fattispecie in esame, contesta, per la combinazione di pacchetti prescelta in abbonamento, l'applicazione di un canone mensile difforme da quello propostogli ed accettato in fase di stipula telefonica del contratto che egli asserisce essere

stato di 39,90 euro mensili, da addebitarsi nella unica fatturazione emessa dalla società Telecom, anziché quelle somme aggiuntive applicate di volta in volta in un' ulteriore fatturazione Sky, lamentando di non essere stato mai messo nelle condizioni di accertare e dimostrare le condizioni dell'offerta a causa della mancata sottoscrizione del contratto e per l'assenza di registrazione della telefonata con l'operatore che aveva condotto l'operazione commerciale.

Deve, a tal proposito, evidenziarsi che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto e, qualora le condizioni applicate permangano difformi da quelle pattuite, oltre all'azione diretta alla restituzione degli indebiti, gli stessi hanno facoltà di richiedere il recesso, senza penali, dal contratto di che trattasi, attivando, se necessario, le opportune azioni dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente.

A fronte della contestazione dell'utente circa l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello convenuto – nella fattispecie configurabile come prezzo finale promozionale o scontato di Euro 39,90 - era onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova della conclusione del contratto alle condizioni economiche effettivamente applicate. La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. “contratti a distanza” di cui all'art.50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n.664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione. In particolare, si richiamano in materia: 1) **la Delibera n. 278/04/CSP “Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento”**, secondo la quale *“I comportamenti dei fornitori di servizi di televisione a pagamento nei confronti degli utenti si ispirano a criteri uguaglianza, trasparenza e imparzialità.”* (art. 4 - principi generali); 2) **la Delibera n.79/09/CSP “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”**, secondo la quale *“Gli operatori sono responsabili del rispetto delle disposizioni della presente direttiva, a prescindere dalla tecnologia utilizzata e dalla modalità organizzativa con cui i servizi telefonici di contatto sono resi, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia tramite società di servizi cui viene affidata la gestione degli stessi”* (art. 3 - responsabilità degli operatori)

In particolare si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità (art.64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle

parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza" (art.52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'art.52 "prima od al momento dell'esecuzione del contratto".

Sulla scorta della normativa generale, la Del. 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia (art. 2); ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l'esigenza di configurare uno *jus poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio. In particolare, l'art.6, comma 2 della delibera 664/06/CONS prevede che: "nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'art.2, commi 5, 6 e 7 (...)".

Assume rilievo, in particolare, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 della Delibera n.664/06/CONS che stabilisce, **che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto – nella fattispecie, a determinate condizioni- deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale (...)**, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, " possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, *"sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"* ; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art.53, comma 1 del Codice del Consumo (**condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie**), nonché delle informazioni di cui all'art.52, **quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.)**.

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all'offerta prospettata e di poterci ripensare.

Si tratta in buona sostanza di quanto lamentato dal Sig. [REDACTED] il quale afferma di aver aderito all'offerta promossa dalla Società Telecom, consistente in un pacchetto unico comprensivo di Sky TV, telefono e ADSL veloce per un canone mensile di euro 39,90, con unica fatturazione emessa solo dalla società Telecom, anziché un'ulteriore conto con costi aggiuntivi per i programmi Sky, emesso da quest'ultima società e che, diversamente, - **come dichiarato - se avesse appreso la reale promozione applicata non avrebbe sicuramente prestato il proprio consenso.**

Telecom non ha fornito alcuna prova di aver inviato la conferma del contratto per iscritto, né risulta altrimenti alcuna prova del suo effettivo recapito al domicilio del contraente e che quindi questi ne abbia effettivamente preso visione.

In considerazione dei mancati adempimenti contrattuali da parte del gestore su rilevati, sorge il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto il pagamento del servizio alle effettive condizioni prospettate nella stipula telefonica del contratto

Tuttavia poiché ciascuna società ha provveduto a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, non è possibile condannare l'operatore Tim a stornare e rimborsare somme fatturate dall'altro operatore Sky, nei cui confronti, tra l'altro necessitava integrare il contraddittorio.

Pertanto, la richiesta di cui al *punto i)* non può essere accolta.

Deve, tuttavia, ribadirsi che, in relazione ai fatti sopra esposti, oltre all'azione diretta alla restituzione degli indebiti, l'istante ha facoltà di richiedere il recesso, senza penali, dal contratto di che trattasi ed avviare, se necessario, azione risarcitoria dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente.

L'utente, infatti, riferisce che, tratto in inganno dall'apparente proposta vantaggiosa, vedendosi recapitare un'ulteriore fatturazione oltre a quella predisposta dalla società Tim, suo malgrado era costretto a recedere dal contratto Tim-Sky.

L'istante ha provato di aver comunicato la disdetta a mezzo raccomandata a/r, inviata il 18 aprile 2016.

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'art. 1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7 convertito da L. 02 aprile 2007 n. 40, il quale fissa in trenta giorni il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.

Nella fattispecie quindi, stante la natura di negozio unilaterale recettizio propria del recesso, la cui efficacia decorre dal momento in cui la comunicazione giunge a conoscenza del destinatario (art. 1334 codice civile) e stante il principio secondo cui, nei contratti ad esecuzione continuata o periodica, il recesso non ha effetto per le prestazioni

già eseguite o in corso di esecuzione (art. 1373 codice civile), considerato il periodo di trenta giorni del dovuto preavviso, deve concludersi che il recesso dell'istante è divenuto efficace il 26 maggio 2016, con conseguente diritto dell'operatore di fatturare l'importo dei canoni fino a quest'ultima data.

Bisogna, tuttavia, dar conto che l'utente ha dato prova di aver di aver restituito il modem con racc. a.r. del 14.10.2016 .

Ne consegue, in forza degli elementi sopra evidenziati che la disdetta inviata dall'utente il 18 aprile 2016 (ricevuta il 26.04.2016) è da intendersi giuridicamente efficace e produttiva dello scioglimento delle parti dal vincolo contrattuale (abbonamento a servizi televisivi a pagamento), a partire dal 26 maggio 2016.

Da questo deriva l' illegittimità della richiesta di pagamento di somme per noleggio apparati.

Sul punto si sottolinea un importante comunicato dell'AGCOM del 26 febbraio 2018 : *“Su proposta del relatore ██████████, l'Autorità ha deliberato l'adozione di provvedimenti di diffida nei confronti di Tim, Wind Tre, Vodafone, Fastweb e Sky circa il mancato rispetto degli obblighi in materia di esercizio del diritto di recesso. L'Autorità ha messo in luce, a questo proposito, che:*

- deve essere garantito il diritto di recedere o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione, anche in caso di recesso da contratti con offerte promozionali;

*- l'eventuale esercizio del diritto di recesso dal contratto comporta il **venir meno di obblighi di pagamento di canoni previsti per modem o decoder forniti dall'operatore, nonché di ulteriori oneri relativi a costi di attivazione**”.*

A nulla vale l'eccezione mossa dalla società resistente secondo cui l'utente, per poter accedere alle agevolazioni, si era impegnato, al momento della conclusione del contratto, di rimanere vincolata al contratto per un periodo di 24 mesi. Tim, infatti nella memoria difensiva ha rilevato che *“avendo cessato il servizio Sky, prima della scadenza contrattuale, il modem da gratuito passa a €4,90”.*

Si ritiene, infatti che la pratica di TIM, e di altri operatori, di imporre l'acquisto di un modem, per di più ad un prezzo esorbitante, impedisce di fatto la disdetta senza costi per il cliente, perché è costretto a continuare a pagare un dispositivo anche dopo la cessazione del contratto.

Ma vi è di più!!

La giurisprudenza del Consiglio di Stato (Sez. IV, n. 1442 dell'11 marzo 2010) ha reputato legittima la pratica commerciale, attuata dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, **espressamente accettato dall'utente**. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del citato Organo giudicante, non violano il divieto contenuto nella legge 40/2007, poiché

non pretendono il pagamento di spese non giustificate da costi dell'operatore, ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto, alla condizione che l'utente non receda entro un certo termine.

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito un adeguato supporto probatorio per esonerarsi da responsabilità, ai sensi dell'art. 1218 c.c. . Infatti, per quanto detto sopra, non avendo inviato il modulo per la conferma per iscritto del contratto concluso telefonicamente, non vi è la prova **che questi costi siano stati accettati dall'istante al momento dell'adesione all'offerta, per di più, non risulta alcuna clausola sottoscritta dall'utente, in cui si evidenzia che l'operatore avrebbe chiesto il rimborso degli sconti offerti, laddove il rapporto contrattuale avesse avuto una durata inferiore ai 24 mesi.**

Nel caso di specie, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente ha causato alla società, nonché la previsione della durata del vincolo contrattuale di 24 mesi. Da quanto esposto, ne discende l'accoglimento della richiesta formulata dall'istante.

Tuttavia l'utente non ha allegato tutte le fatture emesse successivamente alla data del recesso. Di conseguenza, fra quelle versate in atti, la società resistente è tenuta a:

- 1) stornare (o rimborsare laddove pagata) dalla fattura n. [REDACTED] del 12.12.2017 la somma di euro 4,00 addebitata sotto la dicitura "Noleggio decoder TIMVISION plus", nonché la somma di 9,80 addebitata sotto la dicitura "Noleggio Modem wi-fi";
- 2) rimborsare (attesa la prova dell'avvenuto pagamento) dalla fattura n. [REDACTED] del 01.09.2017 la somma di euro 4,00 addebitata sotto la dicitura "Noleggio decoder TIMVISION plus", nonché la somma di 9,80 addebitata sotto la dicitura "Noleggio Modem wi-fi";
- 3) stornare (rimborsare laddove pagata dalla fattura [REDACTED] del 06.02.2017 la somma di euro 2,00 addebitata sotto la dicitura "Noleggio decoder TIMVISION plus", nonché la somma di 4,90 addebitata sotto la dicitura "Noleggio Modem wi-fi".

Infine per quanto riguarda la fattura di € 51,70, avendo l'istante allegato la sola ricevuta di pagamento senza il dettaglio costi, non è possibile avere contezza se la somma complessiva addebitata contiene anche le voci contestate e l'ammontare del relativo prezzo richiesto.

Al riguardo, la richiesta dell'istante sub *iii*) di liquidazione di un indennizzo relativa all'inadempimento del gestore per aver attivato una fatturazione difforme dal 12.01.16 (data attivazione offerta) al 26.05.16 (data in cui il recesso diviene efficace nei confronti della società), deve essere interpretata quale richiesta relativa al cambio non richiesto del profilo tariffario, per cui si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 133,00, ai sensi dell'art. 8 comma 2 Delibera 73/11/CONS (indennizzo giornaliero di 1 euro x 133 giorni).

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], relativa all'istanza GU14 presentata in data 2 maggio 2017, prot. n. 4526/C, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma totale di **euro 133,00** per il cambio non richiesto del profilo tariffario, a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 133 giorni, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante:
 - lo storno (o il rimborso laddove pagata) dalla fattura n. [REDACTED] del 12.12.2017 della somma di **euro 4,00**, addebitata sotto la dicitura "*Noleggio decoder TIMVISION plus*", nonché della somma di **euro 9,80** addebitata sotto la dicitura "*Noleggio Modem wi-fi*";
 - il rimborso (attesa la prova dell' avvenuto pagamento) dalla fattura n. RT05370671 del 01.09.2017 della somma di **euro 4,00** addebitata sotto la dicitura "*Noleggio decoder TIMVISION plus*", nonché della somma di **euro 9,80** addebitata sotto la dicitura "*Noleggio Modem wi-fi*";
 - lo storno (o il rimborso laddove pagata) dalla fattura [REDACTED] del 06.02.2017 della somma di **euro 2,00** addebitata sotto la dicitura "*Noleggio decoder TIMVISION plus*", nonché della somma di **euro 4,90** addebitata sotto la dicitura "*Noleggio Modem wi-fi*."
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma 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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

