CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA

UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CO.RE.COM.)

Deliberazione n.87/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

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

DELIBERA N. 87/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 2872/C del 20 marzo 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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], presentata in data 20 marzo 2018, prot. n. 2872/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 20.03.2018, ha lamentato la fatturazione di costi difformi da quelli pattuiti, l'emissione di fatture nonostante la comunicazione del formale recesso, il cambio non richiesto del piano tariffario e la mancata risposta ai reclami inoltrati all'operatore.

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

a. " *A novembre 2016 notavo che la fatturazione aveva dei costi non conformi a quanto previsto contrattualmente (da 31,00 le fatture erano tutte di 41,34euro).*
b. *"Contattavo il call center e chiedevo informazioni per recedere dal contratto. L'operatore mi rappresentava che dalla fattura successiva avrei avuto uno sconto pagando 29,00 euro al mese.*
Ribadivo che non intendevo più continuare il rapporto con Telecom in quanto poco conveniente".
c. " *Nonostante ciò, ricevevo fattura per la somma di 91,50, nella quale era stato modificato il piano tariffario, senza alcuna autorizzazione (veniva attribuito un contributo di attivazione 49,00 e piano tariffario della nuova offerta mai richiesta di euro 46,30)".*
d. *"In data 30.01.17 inviavo racc. A.R. per disdire il contratto e contattavo il call center per reclamare".*
e. " *Successivamente continuavo a ricevere fatture che pagavo anche se non dovute e richieste di pagamento anche da parte di società di recupero crediti. A nulla sono valsi i reclami".*

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

i) "Rimborso di quanto pagato da gennaio 2017".
ii) " Indennizzi per attivazione di servizi non richiesti".
iii) " Indennizzo per mancata risposta ai reclami"
iv) " Indennizzi vari come da delibera 73/11/ CONS"
v) " Rimborsi costi sostenuti"
vi) " Rimborso spese procedura".

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore TIM S.p.A., nel rispetto dei termini procedimentali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 18.05.2018 ha esposto che " *Da verifiche effettuate e da CMR, in data 15.12.16, su richiesta dell'istante, viene effettuata una variazione del cambio tariffario in Tim Smart. Tale profilo tariffario prevedeva per i clienti con domiciliazione bancaria uno sconto del 50% in merito al contributo di attivazione che sarebbe stato pari ad € 49,00 anziché € 98,00 e un canone mensile di 29,90 per il primo anno. Infatti sul conto di Gennaio 2017 viene addebitato il contributo di attivazione pari ad €49,00. A seguito di tale variazione viene inviata all'utente, come da normativa vigente, modulistica contrattuale contenente in modo dettagliato i costi dell'offerta*". Sul punto ha osservato che *"l'art. 6 del Regolamento recante disposizione a tutela dell' utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con Delibera n. 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 indicazioni al comma 1 dell'art'53 del codice del consumo. Con il medesimo modulo l'operatore comunica le modalità per esercitare il recesso nel caso l'attivazione non sia corrispondente alle sue volontà".*

Ha rilevato che " *Non si riscontrano richieste di recesso del servizio in contestazione ed è presente un unico reclamo inoltrato in data 06.02.17, a cui la società convenuta ha dato tempestivo riscontro ritenendolo infondato e informando l'utente della correttezza degli addebiti. L'utenza risulta cessata in data 13.03.17 a seguito di richiesta di cessazione*". Ha aggiunto che*" è presente uno scoperto pari ad € 31,52 scaturito dal pagamento parziale del conto n.1/17 e dal mancato pagamento del conto 3/17."* Ha dedotto, pertanto che " *non si ravvedono responsabilità contrattuali in capo alla società convenuta, appare plausibile invece condannare la condotta dell'istante(mancato pagamento dei conti telefonici), contraria ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto di utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni : da una*

parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute."

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

L'istante nella memoria, presentata a mezzo mail in data 22.05.2018, per il tramite dell' associazione di consumatori, AECI, nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue : "*La responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere integralmente attribuita alla scorretta gestione della pratica da parte di Telecom che ha fatturato somme non dovute, incassandole senza alcuna comunicazione al riguardo attivando anche piani tariffari/servizi mai richiesti*". Ha aggiunto che *"Controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, evidenziando scarso spirito conciliativo al fine di discutere e risolvere le varie problematiche (...).*

Ha meglio specificato le richieste formulate nell'istanza di definizione e in particolare per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami ha ribadito che *"l'istante lamenta, in primis la mancata risposta ai reclami presentati sin da novembre 2016 e successivamente (a metà dicembre 2016). L'istante a novembre 2016 reclamava in merito a una fatturazione non conforme alle condizioni contrattuali richiedendo il rimborso delle somme non dovute, ma il gestore invece di dar riscontro alla richiesta di parte istante, attivava, senza alcuna autorizzazione nuovo piano tariffario/servizio costringendo lo stesso, successivamente (a fine gennaio 2017) a recedere dal contratto. L'istante non ha mai ricevuto alcun riscontro ai propri reclami"*. Pertanto ha richiesto un indennizzo di € 300,00.

In merito all' arbitraria attivazione del piano tariffario "TIM SMART", *mai richiesto dall'istante e di cui mai il gestore ha dato prova della relativa richiesta di attivazione,* ha richiesto per il periodo dal 15 dicembre 2016 – 16 marzo 2017 (data in cui Telecom ha cessato il servizio) un indennizzo di € 150,00. In merito a quanto descritto ha altresì richiesto:

- lo storno *di qualsiasi insoluto in essere in quanto non dovuto".*

- *il rimborso delle fatture pagate relativamente al periodo 15 dicembre 16 marzo 2017 in riferimento all'attivazione piano tariffario / servizio mia richiesto, in quanto in tale periodo sono state pagate voci di costo non dovute e nello specifico : Contributo Tim Smart di € 49,00; opzione Smart Voce di 15,48;*

- *costo disattivazione linea servizio di € 35,18 (non dovuto in quanto il recesso è stato causato da Telecom). Mentre relativamente al periodo di ottobre - 14*

dicembre 2016 ha richiesto il rimborso di €28,00 inerente la differenza pagata in più rispetto al periodo precedente. In totale ha richiesto un rimborso di € 127,66.

L'istante, successivamente con memoria del 31.05.2015 ha replicato alle eccezioni contenute nella memoria di controparte evidenziando che "il *nostro assistito ha effettuato il pagamento di qualsiasi fattura pervenuta anche successiva al cambio tariffario unilaterale e alla cessazione del contratto e quindi anche del conto 3/17 anche se non dovuto. L'istante si è comportato diligentemente al contrario di controparte che nelle sue memorie richiede assurdamente la condanna dell'istante in quanto contraria ai propri obblighi contrattuali (...).*

In ordine all'asserzione della Telecom di non aver di ricevuto alcuna richiesta di recesso, l'utente sostiene che trattasi di affermazione falsa in quanto " *come ampiamente provato, in data 30 gennaio 2017, è stata inviata lettera di recesso ricevuta da Telecom, il 2 febbraio 2017.(...)*

Infine ha ribadito di non aver mai richiesto il piano tariffario "Tim Smart e il gestore non ha mai fornito la prova della relativa richiesta di attivazione.

Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda di cui al punto *iv) "Indennizzi vari come da delibera 73/11/ CONS"* in quanto del tutto generica e indeterminata, risolvendosi in una "clausola di stile" suscettibile di aprire un contraddittorio potenzialmente esteso a richieste non espressamente formulate in istanza.

Parimenti inammissibile, sempre per indeterminatezza dell'oggetto, è la domanda di cui al punto *v) "Rimborsi costi sostenuti"*.

Nel merito

In merito alla contestazione dell'istante relativa alla fatturazione emessa da Telecom, siccome recante costi ritenuti difformi rispetto alle condizioni economiche prospettate all'utente in sede contrattuale, deve rilevarsi che la domanda non merita accoglimento.

In particolare, l' utente dichiara che a partire dal novembre 2016 notava che il costo delle fatture da €31,00 passava a € 41,34.

L'istante, a tal proposito, ha allegato i conti telefonici del mese di settembre 2016 di € 31,16, ottobre 2016 di € 39,91 e novembre 2016 di € 41,34.

A ben vedere, dall'analisi delle predette fatture, emerge che sull'utenza telefonica in questione era attivo il seguente abbonamento: offerta "TUTTO" al costo di 45,90 iva inclusa. Si precisa che tale importo viene riportato in maniera identica su tutte e tre le fatture.

Nel conto di settembre al costo di 45,90 viene detratta la somma di € 16,90 per l'applicazione dello *sconto fidelity*. Nelle successive fatture di ottobre e novembre al costo dell'offerta Tutto (che si ripete è sempre di 45,90, vengono detratte rispettivamente le somma € 8,05 e € 6,91 sempre a titolo di *sconto fidelity*.

Quindi, contrariamente a quanto affermato dall'istante, l'offerta Tutto ha sempre lo stesso costo, ciò che varia di volta in volta è l'importo dello sconto attuato.

Sul punto, si aggiunge che né l'istante né l'operatore ha prodotto qualsivoglia documento contrattuale onde consentire a codesta Autorità di verificare l'entità dell'offerta e le relative condizioni applicate.

L'istante lamenta , altresì la modifica del piano tariffario a partire dal conto di dicembre 2016.

L'operatore sostiene di avere applicato le condizioni convenute in occasione della stipula telefonica del contratto e di aver successivamente adempiuto agli obblighi informativi tramite l'invio dell'apposito modulo di conferma.

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.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

In generale occorre premettere che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida adesione alla variazione del profilo tariffario, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova positiva della conclusione del contratto medesimo.

Ora, nel caso di specie, l'operatore Telecom non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito all'istante per la l'attivazione del diverso piano tariffario " *Tim Smart*" sull'utenza *de qua*, **essendo il documento prodotto privo di valida prova in ordine all' invio ed avendo l'istante**

espressamente contestato di aver far fatto esplicita richiesta di modifica del piano tariffario.

A tal proposito, si evidenzia che in atti non risulta alcuna documentazione che attesti la ricezione da parte di Telecom di una valida richiesta dell'utente di attivazione del diverso piano tariffario "TIM SMART" arbitrariamente applicato e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità di Telecom per indebita attivazione del diverso profilo tariffario .

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

Deve, dunque, riconoscersi il diritto dell'istante alla liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 1,00 previsto dall'art. 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto a decorrere dal 15 dicembre 2016 (data inziale del periodo di riferimento della fattura n. [redacted] del 05 gennaio 2017) al 04 marzo 2017 (data finale del periodo di riferimento della fattura n. [redacted] del 06 aprile 2017 che risulta essere l'ultima posta a carico dell'istante), per complessivi 79 giorni e, dunque, per un importo totale pari ad euro 79,00 (settantanove,00),

In ogni caso l'applicazione di un piano tariffario difforme da quello indicato nel contratto, si pone in contrasto con il diritto dell'utente ad una chiara e trasparente informativa sulle condizioni economiche applicate e sul proprio profilo di consumo telefonico, come tutelato dalle disposizioni delle delibere nn. 96/07/CONS e 126/07/CONS. Ciò determina il diritto al rimborso e/o allo storno di quanto indebitamente pagato.

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta di rimborso e storno delle fatture, si dispone il rimborso da parte di TIM in favore dell'utente dell' importo:

- di € 49,00 (*Contributo attivazione TIM SMART*) e di € 15,48 (*Opzione SMART VOCE CASA*) dalla fattura n. [redacted] di € 91,50 del 05 gennaio 2017 con scadenza 08.02.2017;

Deve considerarsi, peraltro, che le doglianze dell'utente riguardano anche l'emissione di fatturazione nonostante la comunicazione del formale recesso.

Al riguardo, il d.l. 7/2007, convertito dalla la legge 40/2007, ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche, interpretata in maniera univoca e costante dall'Autorità e anche dai Giudici amministrativi. In base alle previsioni legislative in esso contenute, gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali (ma con preavviso, che può essere al massimo di 30 giorni) e con le sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall'operatore. La legge, infatti, non ha stabilito una durata particolare dei contratti (che rimane quella indicata nelle Condizioni generali di contratto applicate) ma ha stabilito che si può recedere in ogni tempo. In particolare la normativa

dispone che *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore*" (art. 1, comma 3).
Ne consegue che in caso di esercizio del diritto di recesso/disdetta l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle Condizioni contrattuali e dalla citata normativa. Con la conseguenza che in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, in capo all'utente sorge il diritto ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Nel caso di specie, dall'istruttoria condotta è emerso che la parte istante abbia mediante racc.ar del 30.01.2017 comunicato a TIM S.p.A la volontà di cessare l'utenza n[redacted]. A fronte di tale manifestazione di volontà, non è seguita la gestione del recesso da parte dell'operatore che di contro ha dichiarato di non *riscontrare richieste di recesso del servizio in contestazione*
L'utente, tuttavia, ha fornito prova dell'invio della formale disdetta, versando in atti la copia dell'avviso di ricevimento da cui si evince che la società, contrariamente a quanto affermato, è venuta a conoscenza del recesso in data 02.02.2017.

TIM, dunque, non ha fornito alcuna prova atta a dimostrare che la predetta mancata gestione del recesso sia dipesa da circostanze ad essa non imputabili, o da particolari problematiche tecniche non causate da propria colpa (*ex* art. 1218 c.c.), per cui si deve concludere per la sussistenza della violazione del citato art.1, comma 3, del d.l. n.7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché allo storno (ovvero al rimborso, se già pagate) delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.
Per tutto quanto esposto, si ritiene di potere ravvisare in capo a TIM S.p.A una responsabilità ai sensi del citato art. 1218 c.c. che fonda, come anticipato, il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo.

Per la corretta determinazione di tale indennizzo, in mancanza di una specifica indicazione ricavabile della Carta dei Servizi dell'operatore in vigore al momento della richiesta di disdetta, si ha riguardo a quanto previsto dall'art. 12, comma 3, del c.d. *Regolamento indennizzi*, che per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal medesimo Regolamento ritiene applicabili *"le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1"*.

In applicazione di tale disposizione, si ritiene di potere ricondurre il caso esame, per analogia, nell'ambito della fattispecie di cui all'art. 8 comma 1 del citato *Regolamento indennizzi*, secondo il quale "*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo*

il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"

Al pari dell'arbitraria attivazione, la mancata o ritardata lavorazione del recesso può avere come conseguenza, come è accaduto nel caso che ci occupa, che l'utente sia (*rectius*, rimanga) vincolato contrattualmente all'operatore contro la propria volontà.

Ai sensi dell'art. 1335 c.c., la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa nell'impossibilità di averne notizia. Il ricevimento da parte di Tim della raccomandata AR di recesso (*dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo) è avvenuto in data 02.02.2017.

Pertanto, appare equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari ad € 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura di servizi non richiesti, ossia per 24 giorni compresi tra il 02 febbraio 2017 (data in cui il recesso è giunto a conoscenza dell'operatore) e il 13 marzo 2017 (data in cui l'utenza viene cessata), decurtati dei i 15 gg. di preavviso previsti dalle condizioni generali di contratto TIM, per un totale di € 120,00.

L'operatore è altresì tenuto al rimborso delle fattura n. [redacted] di € 32, 15 del febbraio 2017 con scadenza 08.03.2017.

Non si accoglie, invece, la richiesta di storno, riguardante i costi di disattivazione addebitati nella fattura di chiusura n. [redacted] di € 39,97 del 6.04.2017 con scadenza 08.05.2017.

Si ritiene, infatti che l'importo addebitato per il costo della disattivazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Telecom; peraltro consultabile anche mediante il sito dell'Agcom, in cui la società telefonica riporta i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom stessa, nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nella fattispecie in esame, l'odierna istante ha esercitato il diritto di recesso dei servizi fonia e ADSL, pertanto, l'operatore ha richiesto il pagamento della somma di € 28,84, IVA esclusa.

Parimenti non si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la "*mancata risposta ai ripetuti reclami*". La domanda non è fondata e non merita accoglimento atteso che in atti non risulta alcun tracciamento scritto o verbale, così come invece previsto dalla normativa di settore, in merito a segnalazioni e/o reclami inoltrati all'operatore.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca l'indicazione circa la data dell'asserite segnalazioni.

Come è stato in più occasioni affermato dai Corecom, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio nn. 33/10 e 50/12).

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 3 marzo 2018, prot. n. 2872/C, dall'utente [redacted] 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:
- **€ 79,00** per l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro giornaliero di euro 1,00 previsto dall'art. 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

- € **120,00** per l'attivazione di servizi non richiesti a seguito di mancata lavorazione del recesso, a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 98 giorni, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi;*

2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il rimborso della somma di:
- € **49,00** (*Contributo attivazione TIM SMART*) e di € **15,48** (*Opzione SMART VOCE CASA*) dalla fattura n. [redacted] di € 91,50 del 05 gennaio 2017 con scadenza 08.02.2017;
- **€ 32, 15** relativa alla fattura n. [redacted] febbraio 2017 con scadenza 08.03.2017;

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 PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore