CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	~~Marco Mazzoni Nicoletti~~ Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone

Deliberazione n. 47 del 21 GIUGNO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/569933/2022).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti		**X**
Fabrizio Comencini	**X**	
Stefano Rasulo	**X**	
Enrico Beda	**X**	
Edoardo Figoli	**X**	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Vice Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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

Vista la *“Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXXXXXXXX del 02/12/2022 acquisita con protocollo n. 0345323 del 02/12/2022;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXXXXXXXXXXXXXXXXX nel febbraio 2019 aderiva a un piano tariffario TIM che prevedeva l'attivazione di nuove sim, la possibilità di effettuare più chiamate in contemporanea, ove già dalle prime fatture emergevano significative incoerenze rispetto alle condizioni accettate da XXX, tanto che sin dal dicembre 2019 si rivolgeva alla TIM chiedendo informazioni sui costi addebitatile. Si riscontrava che alcune voci previste in fattura risultavano errate in quanto attinenti a servizi che, in base al piano tariffario concordato, dovevano essere resi gratuitamente mentre altri importi riguardavano canoni da addebitarsi una tantum, in quanto connessi alla prima attivazione. A fronte di generiche spiegazioni, la XXX chiedeva copia del contratto che tuttavia, seppure sollecitato, non è mai stato consegnato. Inoltre, sono stati attivati servizi mai richiesti, tra i quali "Nuvola It Internet" oltre ad essere addebitati a XXX costi decisamente superiori rispetto a quelli concordati al momento dell'adesione. Pendente il reclamo, XXX provvedeva al pagamento delle fatture, per evitare l'interruzione delle linee telefoniche con grave e irrimediabile pregiudizio allo svolgimento dell'attività d'impresa, con un esborso complessivo di €. 10.517,67. Rispetto a quanto dovuto sussiste una differenza di € 4.816,67 (iva compresa) che è stata indebitamente percepita da TIM in quanto relativa a costi difformi rispetto a quelli inerenti l'offerta attivata da XXX e/o servizi mai richiesti dall'utente e, da ultimo, servizi non forniti per migrazione delle linee ad altro gestore. Con missiva del 25.8.2020 la TIM, pur riconoscendo la fondatezza di quanto evidenziato da XXX, si limitava a comunicare di aver disposto a suo favore l'accredito di soli €. 8,52 e di aver "allineato" il canone del profilo Nuvola, opzione in realtà mai richiesta. L'utenza telefonica è XXXXXXXXX (collegati XXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX; XXXXXXXX).
L'utente, quindi, chiede:

i. che la TIM venga condannata a restituire alla XXX gli importi versati in eccedenza rispetto a quelli dovuti secondo il contratto concluso e per l'attivazione del servizio "Nuvola", mai richiesto, per un totale di €. 4.816,61 e/o il relativo indennizzo.
ii. che l'operatore TIM venga condannato all'annullamento delle fatture indicate nell'estratto debitorio emesse dalla TIM dal 12.01.2021 al 10.03.2022 poiché trattasi di importi per servizi mai resi, successivi alla migrazione e alla richiesta di cessazione delle linee.

2. **La posizione dell'operatore**

Dalle verifiche eseguite è emerso quanto segue: L'istante era titolare di progetto XXXX e connettività Internet Professional 7M Adaptive con abbinate 5 linee VoIP (XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX). A seguito dei reclami del cliente, il servizio 191 ha modificato e bonificato i pricing associati ai servizi in uso allineando i listini e rimborsando al cliente della maggior spesa sostenuta (€122,00); Le linee VoIP XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX sono migrate verso altro operatore il 7 dicembre 2020 – linee storiche del cliente – mentre le linee aggiuntive del progetto (XXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX) sono state disattivate con ordine del 31 maggio 2021. La fatturazione del progetto telefonico in uso al cliente è proseguita in quanto lo stesso NON HA MAI inviato alcuna richiesta di cessazione della connettività, così come previsto dal contratto specifico, maturando pertanto uno scoperto commisurato nell'importo sopra descritto. La connettività Int. Prof. 7M viene disattivata il 20 agosto 2021. Si precisa che la cessazione è avvenuta in maniera anticipata rispetto ai 36 mesi di impegno contrattuale che il cliente ha sottoscritto, con ulteriore e maggior aggravio di spesa in relazione alle rateizzazioni dei prodotti in suo uso. Il servizio 191, a fronte dei reclami presentati dal legale del cliente, ha emesso alcune note di credito per complessivi €3.534,65. Il cliente ha eseguito pagamenti per il progetto XXXX. con connettività INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE 1M F associata, pari ad€ 7.275,25 mentre il servizio 191 ha emesso note di credito a storno degli importi fatturati per € 3.656,65. Nessuna linea TIM attiva per il

cliente. Il cliente ha una morosità sulle linee oggetto d'istanza di complessivi € 3.341,59=. CHIEDE di rigettarsi le richieste avversarie in quanto infondate in fatto

ed in diritto. Con memoria di replica del 16.02.2023, l'utente precisa quanto segue: Lo scrivente procuratore, letta la memoria difensiva prodotta dalla TIM, ne contesta il contenuto e precisa quanto segue. Sulle condizioni contrattuali e sulla mancata consegna del contratto. Si rileva anzitutto che la TIM non produce neppure in questa sede il contratto stipulato con la XXXXXXXXXXXXXX nonostante le numerose richieste, anche a mezzo dello scrivente legale, che provano una condotta omissiva dell'operatore telefonico che, oltre a impedire alla cliente di verificare personalmente quanto riferitole dagli operatori TIM, ha altresì comportato un aggravio all'esercizio del proprio diritto di difesa, impedendole di procurarsi copia del titolo negoziale. Risulta pretestuoso tale rifiuto e questa condotta ostruzionistica della TIM si traduce in una grave violazione dell'obbligo di buona fede nell'esecuzione del contratto sancito dall'art. 1375 c.c. Orbene, si ribadisce che i costi e le voci di spesa addebitate in bolletta alla XXX non corrispondono a quanto pattuito tra le parti. Tanto sia con riferimento all'ammontare della bolletta – per i primi 36 mesi, l'addebito mensile avrebbe dovuto essere di € 235,00 per le linee ed € 111,00 per il centralino, con la conseguenza che la fattura, riferendosi ad un periodo bimestrale, avrebbe dovuto portare l'importo di € 692,00 anziché gli elevati importi fatturati – sia in relazione al servizio "Nuvola" ivi contemplato, la cui attivazione non è mai stata richiesta dalla cliente. Gli stessi operatori TIM, hanno confermato la mancata conformità delle fatture rispetto al piano tariffario concordato (cfr.: doc. lettera della TIM del 25.08.2020), senza però disattivare il servizio "Nuvola" (mai richiesto dalla XXX) né rimborsare gli importi versati per tale servizio e quelli pagati in eccedenza rispetto alle condizioni contrattuali né, contrariamente a quanto asserito dalla TIM, sono stati allineati i costi in base al contratto concluso. Sulla richiesta di cessazione del contratto. Come dato atto anche dalla TIM, in data 7.12.2020 vi è stata la migrazione delle linee ad altro operatore previa richiesta della XXX alla TIM di disdetta del contratto la quale ha infatti provveduto alla migrazione con propri tecnici. A tale richiesta di cessazione del contratto è seguita comunicazione scritta della XXX alla TIM a mezzo pec in data 08.02.2021 ribadendo la volontà di chiudere il contratto e dunque ogni servizio da esso derivante Nonostante tale comunicazione, sono pervenute altre fatture che la XXX ha contestato e ha scoperto dagli operatori TIM che le linee aggiuntive erano ancora attive. In data 16.03.2021 la XXX ha pertanto inviato altra pec alla TIM (che si allega – doc.2) nella quale chiedeva la cessazione delle linee aggiuntive (XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXX) i cui numeri sono stati forniti dall'operatore telefonico posto che in assenza di copia del contratto la XXX non ne aveva compiuta indicazione. Comunicazione inviata anche con pec del 24.03.2021 (che si allega – doc.3). Ciò precisato, si contesta l'affermazione della TIM, contenuta nella memoria difensiva, che "le linee aggiuntive del progetto (XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXe XXXXXXXXXX) sono state disattivate con ordine del 31 maggio 2021" poiché l'ordine di disattivazione di tali linee è stato comunicato alla TIM già in data 7.12.2020 con richiesta di chiusura del contratto e dunque di tutti i servizi ivi contemplati, istanza ribadita con pec del 8.02.2021 e del 16.03.2021 e del 24.03.2021. Dunque, la disattivazione delle linee aggiuntive avvenuta il 31.05.2021 - come indicato dalla TIM nella memoria difensiva - è assolutamente tardiva e gli importi addebitati nelle fatture relative a quel periodo non sono dovuti. Come stabilito dalla Legge Bersani e come si evince dal sito internet della stessa TIM, la disdetta diventa effettiva dopo circa 30 giorni dalla richiesta effettuata dal cliente e quindi le linee avrebbero dovuto essere disattivate già a gennaio 2021 o al più tardi il 16 aprile 2021. Solo in seguito ai reclami e alle contestazioni della XXX l'operatore telefonico ha restituito alla deducente l'importo di €. 3.534,65 con le note di credito prodotte a storno – parziale – di importi fatturati successivamente alla cessazione delle linee, non dovuti. Ricapitolando, dopo che la XXX ha chiesto la chiusura del contratto il 7.12.2020 e con pec il 08.02.2021 le sono state inviate altre fatture e su esplicita contestazione è stato riferito che erano ancora attive le linee Voip (XXXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXXX) a cui è quindi seguita altra richiesta di disdetta del 16.03.2021. Ora, si legge nella memoria avversaria che la XXX non hai mai comunicato la richiesta di cessazione – questa volta – della connettività quando invece ha chiesto la chiusura del contratto e dunque la cessazione di tutti i servizi in esso indicati, compresa anche la connettività già nel dicembre 2020. Per di più la TIM asserisce che la cliente non ha inviato la suddetta disdetta seppure prevista dal "contratto specifico" di cui la stessa TIM – si ribadisce – non ha mai consegnato copia! Si rileva quindi che anche la disattivazione della connettività avvenuta dalla TIM il 20.08.2021 è del tutto tardiva e le relative somme addebitate nelle fatture non sono dovute. Inoltre, si rileva che è la stessa TIM ad ammettere di aver addebitato in bolletta ulteriori e maggiori aggravi di spesa per la cessazione anticipata del contratto rispetto ai 36 mesi di impegno contrattuale (di cui si ripete non vi è copia) somme che invece non sono dovute. Invero, l'art. 1, comma 3, della Legge Bersani decreto-legge coordinato con la legge di conversione pubblicato nella Gazzetta Ufficiale

n. 77 del 2 aprile 2007 prevede 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 facolta' del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.". Dunque alcun aggravio di spesa può essere addebitato alla XXX per il trasferimento delle linee ad altro operatore. Sugli importi. Diversamente da quanto asserito da controparte, la XXX ha versato l'importo di €. 10.517,67 per il pagamento delle fatture allegate alla presente domanda. Si eccepisce la irricevibilità della produzione avversaria dell'estratto debitorio e delle note di credito poiché tardiva in quanto avvenuta il 30.01.2023, ossia successivamente ai 45 giorni previsti dall'art. 16 del Regolamento sulla procedura di definizione rispetto all'avvio della stessa avvenuto in data 13.12.2022. Attesa tale produzione documentale la scrivente allega le note di credito della TIM (che si producono – doc.4) dalle quali si evince che sono stati stornati – solo in parte – importi relativi a fatture successive rispetto a quelle prodotte dalla deducente (doc.5). Si evidenzia che l'importo stornato di €. 3.534,65 è stato restituito alla XXX solo a seguito di reclamo e contestazioni della predetta a mezzo del sottoscritto difensore come si evince dalla lettera datata 25.05.2021 che si allega (doc.6). Si contesta che la XXX sia morosa per l'importo di €. 3.341,59, come indicato nella memoria della TIM, poiché trattasi addebiti non dovuti e contestati poiché si riferiscono a servizi mai resi in quanto successivi alla richiesta di cessazione del contratto. Si rileva inoltre che nell'estratto debitorio depositato dalla TIM non sono indicate le fatture 8E00014074 del 10.01.2020, 8E00341671 del 11.05.2020, 8E00342166 del 11.05.2020, 8E00510582 del 08.07.2020, 8E00509384 del 08.07.2020 e 8E00650454 del 10.09.2020 tutte saldate dalla XXX e allegate alla domanda introduttiva al presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i), l'utente dichiara che il profilo tariffario di cui al contratto sottoscritto con Tim nel marzo 2019, avrebbe dovuto comportare una fatturazione, a regime, pari a € 692,00= a bimestre.

In realtà fin dall'attivazione del contratto, avvenuta nel settembre 2019, l'utente contestava formalmente, con diversi reclami per altro prodotti agli atti, una fatturazione eccessiva e non in linea con quanto concordato con il gestore, oltre all'addebito del servizio Nuvola, mai richiesto.

Ora, se da un lato è incontestabile che l'utente non ha prodotto in atti il contratto di cui trattasi, dall'altro è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che quello stesso contratto l'utente lo abbia più volte richiesto a Tim, la quale, oltre a non aver mai dato riscontro alle richieste dell'utente in tal senso, non ha provveduto nemmeno ad allegarlo agli atti della presente procedura.

In caso in caso di assoluta divergenza tra le posizioni delle parti ed in mancanza di prove certe e incontrovertibili a sostegno dell'una o dell'altra parte, si ritiene che il Corecom possa comunque decidere nel merito secondo equità.

La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine – all'occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse.

E pertanto, per quanto sopra specificato, considerato, come detto, che l'utente avrebbe dovuto, a suo dire, pagare un importo bimestrale di € 692,00=, dall'esame comparativo tra le fatture prodotte in atti dal ricorrente ed il quadro contabile di Tim, si precisa quanto segue: la fattura n. 8E00925384 dell'11.11.2019 di € 1.123,84= dovrà essere rimborsata per l'importo di € 431,84= quale differenza tra quanto l'utente si aspettava effettivamente di pagare (€ 692,000) e quanto, invece, pagato (€ 1.123,84) la fattura n. 8E00014074 del 10.01.2020 di € 1.207,32= dovrà essere rimborsata per l'importo di € 515,32= quale differenza tra quanto l'utente si aspettava effettivamente di pagare (€ 692,000) e quanto, invece, pagato (€ 1.207,32=); la fattura

n. 8E00171683 del 09.03.2020 di € 1.210,31= dovrà essere rimborsata per l’importo di € 518,31= quale differenza tra quanto l’utente si aspettava effettivamente di pagare (€ 692,00) e quanto, invece, pagato (€ 1.210,31) la fattura n. 8E00342166 dell’11.05.202 di € 1.208,01= dovrà essere rimborsata per l’importo di

€ 516,01= quale differenza tra quanto l'utente si aspettava effettivamente di pagare (€ 692,00) e quanto, invece, pagato (€ 1.208,01) la fattura n. 8E00510582 dell'08.07.2020 di € 1.208,35= dovrà essere rimborsata per l'importo di € 516,35= quale differenza tra quanto l'utente si aspettava effettivamente di pagare (€ 692,00) e quanto, invece, pagato (€ 1.208,35) la fattura n. 8E00650454 del 10.09.2020 di € 1.354,77= dovrà essere rimborsata per l'importo di € 662,77= quale differenza tra quanto l'utente si aspettava effettivamente di pagare (€ 692,00) e quanto, invece, pagato (€ 1.354,77), per una somma complessiva da rimborsare pari a € 3.160,60=.

In relazione all'addebito del servizio Nuvola la cui attivazione viene contestata dall'utente, vale quel principio di portata generale secondo il quale in caso di servizi non richiesti, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una precisa richiesta dell'utente, quest'ultimo ha diritto allo storno/rimborso dei corrispettivi addebitati.

Ora, nel caso di specie, come detto, l'operatore non ha fornito alcuna prova dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio Nuvola, di tal chè ne consegue, per l'utente, il diritto a vedersi rimborsato il relativo addebito pari a € 160,00 (per singola fattura) come riportato nelle fatture dalla n. 8E00923038 dell'11.11.2019 alla n. 8E00802702 dell'11.11.2020, per un totale di sette fatture, per una somma complessiva così risultante pari a € 1.120,00= (€ 160,00 x 7).

Per quanto riguarda, invece, la richiesta del "relativo indennizzo", la stessa non possa essere accolta in quanto, avendo le doglianze di parte ricorrente ad oggetto un'errata fatturazione, trova applicazione quel consolidato orientamento dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR) che prevede che, a fronte dell'indebita fatturazione, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di annullamento delle fatture emesse da Tim successivamente alla migrazione verso altro operatore, si precisa quanto segue.

La Tim, nella propria memoria difensiva, dichiara che le linee "storiche" del cliente (XXXXXXXXX e LXXX) sono migrate verso altro gestore in data 07.12.2020, certamente quale conseguenza del contratto sottoscritto dall'utente con l'altro gestore (Vodafone), in data 14.09.2020.

A seguito di tale migrazione, Tim emette le fatture n. 8E00035611 del 12.01.2021 (periodo novembre 2020-dicembre 2020) e n. 8E00034627 del 12.01.2021 (periodo novembre 2020-dicembre 2020) che l'utente, con pec dell'8 febbraio 2021, contesta formalmente.

A prescindere dall'effettiva tempistica rivelatasi necessaria per completare la migrazione da Tim a Vodafone (dal 14.09.2020 - data di sottoscrizione del contratto con Vodafone - al 07.12.2020), materia, per altro, di esclusiva competenza di Agcom, ai sensi e per gli effetti dell'art. 22, allegato A, delibera Agcom n. 358/22/CONS., giova rilevare che ogni importo fatturato da Tim successivamente al passaggio ad altro operatore (avvenuto come detto il 07.12.2020) debba considerarsi come non dovuto, anche alla luce del fatto che Tim non ha mai dato un formale riscontro al predetto reclamo dell'08.02.2021.

E, pertanto, considerato che gli importi addebitati nelle predette fatture riguardano un periodo temporale di due mesi, si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi riconosciuto lo storno della metà degli interi importi fatturati, come di seguito calcolato La fattura n. 8E00034627 del 12.01.2021 è stata emessa per complessivi
€ 1.208,63= che al netto della nota di credito n. 6920210705000166 del 05.07.2021 di € 377,80=, risulta ancora scoperta per l'importo residuo di € 830,83= la cui metà (€ 415,41) per quanto sopra precisato, dovrà esser stornata La fattura n. 8E00035611 del 12.01.2021 di € 236,56= dovrà essere stornata per l'importo di € 118,28 (€ 236,56 : 2).

Per quanto riguarda, invece, le fatture successive a quelle sopra citate e in relazione alle quali Tim dichiara che " … la fatturazione del progetto telefonico in uso al cliente è proseguita in quanto lo stesso non ha mai inviato alcuna richiesta di cessazione della connettività, così come previsto dal contratto specifico … " si evidenzia quanto segue.

Con la sopra citata pec dell'08 febbraio 2021, ricevuta da Tim in pari data come dimostra la relativa ricevuta di consegna prodotta agli atti, l'utente chiede espressamente, tra le altre cose, la chiusura del contratto a lui intestato.

La predetta richiesta, così come formulata, consentiva all'operatore, senza tema di smentita, da un lato di individuare con precisione l'utente stesso, e dall'altro, pur in assenza di una puntuale indicazione da parte del ricorrente delle utenze eventualmente oggetto della disdetta, determinava, a carico del gestore stesso, l'obbligo di procedere, comunque, alla chiusura integrale del contratto.

Si ritiene, infatti, che nel caso de quo, la volontà dell'utente di chiudere ogni rapporto contrattuale, per ogni conseguente effetto, sia stata chiara ed inequivocabile, nulla rilevando, in questa sede, l'obiezione formulata da Tim nella propria memoria difensiva, come sopra richiamata, secondo cui l'utente " … non avrebbe inviato alcun richiesta di cessazione della connettività come richiesta dal contratto specifico …" , in quanto tale affermazione non trova alcun riscontro documentale, nella misura in cui Tim non ha mai prodotto copia del contratto, né in occasione della presente procedura né, tantomeno, in occasione delle diverse richieste in tal senso formulate dal ricorrente, impedendo, pertanto, qualsivoglia valutazione istruttoria in merito.

Giova in proposito rilevare che in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia … devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (…)", secondo l'orientamento costante di Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (ex multiis delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Per quanto sopra, quindi, considerato, come detto, che di norma l'operatore dispone di trenta giorni per processare una richiesta di disdetta, si ritiene che le fatture emesse successivamente alla data del 08.03.2021 (trentesimo giorno successivo alla data del 08.02.2021 in cui Tim ha ricevuto la richiesta di disdetta) debbano essere stornate, qualora insolute, oppure imborsate nel caso siano state saldate, al netto di eventuali note di credito già emesse.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a. Tim, per le motivazioni in premessa indicate, dovrà effettuare entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, i seguenti storni e rimborsi:
   - € 3.160,60= a parziale rimborso delle fatture come in premessa specificate;
   - € 1.120,00= a rimborso del servizio Nuvola;
   - storno di € 415,41= dalla fattura n. 8E00034627 del 12.01.2021;
   - storno di € 118,28= dalla fattura n. 8E00035611 del 12.01.2021;
   - storno delle fatture emesse successivamente alla data del 08.03.2021 qualora insolute, oppure rimborsarle nel caso siano state saldate, al netto di eventuali note di credito già emesse;
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;

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;

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

Il Vice Presidente
F.to(*) Dott. Fabrizio Comencini

Il Dirigente
verbalizzante
F.to(*) Dott. Maurizio Santone

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.