



DELIBERAZIONE
n. 18 del 22 febbraio 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 612-17 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*",

VISTA l'istanza GU14 n. 612 del giorno 21 novembre 2017 con cui il Sig. xxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 050 24xxxx con la società Telecom Italia, lamenta la sospensione dei servizi voce e ADSL, la fatturazione indebita di importi superiori relativi a servizi non richiesti, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- dal 23 agosto 2017 al 26 settembre 2017 aveva subito, senza preavviso "(...) *in maniera arbitraria ed ingiusta, nonché illegittimamente*", la sospensione dei servizi [voce e ADSL], ricevendo, solo in data 29 settembre 2017, a riattivazione avvenuta, il preavviso di sospensione;
- in data 29 novembre 2016 ed in data 12 giugno 2017 inviava due reclami "*rimast[i] priv[i] di riscontro*", a mezzo PEC con cui, rispettivamente, contestava "*la fattura n. RL07391902 in ragione di costi non dovuti e relativi al contributo di attivazione servizi TIM SMAR[T]*", con la richiesta di "*emissione di fatturazione in formato digitale ed [invio] all'indirizzo xxxx@gmail.com*" e "*[l']ulteriore fattura n. RL03319668, di maggio 2017 in ragione dell'addebito di Opzione Smart Fibra + (...) mai richiesta*", con la comunicazione di avvenuto pagamento parziale dell'importo richiesto "*ovvero quello non oggetto di contestazione*";
- precisava, inoltre, che "*[n]é la richiesta di fatturazione digitale, né il reclamo successivo hanno ottenuto risposta*", ribadendo che "*l'operatore ha pensato di sospendere i servizi senza alcun preavviso, anche in ragione del mancato pagamento di altra fattura, non pervenuta*" in quanto non inviata, come richiesto dall'utente, "*in formato elettronico all'indirizzo email precisato*";
- concludeva, infine, con l'affermazione che l'operatore continuava ad addebitare "*[l'o]pzione Smart Fibra + (...) mai richiesta*," contestando in tal modo la correttezza degli addebiti e precisando che "*con l'ultimo conto [sono state] richieste somme per una presunta ma insussistente consegna di elenchi telefonici*".

In data 15 novembre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "*indenizzi ex All, A) Delibera n. 73/11/CONS*";
- ii) "*Rimborsi/Storni*";

iii) “Spese di Procedura”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 21 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha contestato *“integralmente le richieste rivolte a TIM da controparte in quanto infondate in fatto ed in diritto, sottolineando peraltro come la mancata allegazione di qualsivoglia documentazione valida a sostegno di quanto richiesto rende l’istanza oggettivamente priva di supporto probatorio e conseguentemente chiaramente infondata. L’istante ha ommesso di produrre la fonte contrattuale con la quale avrebbe potuto dimostrare la veridicità di quanto affermato, ossia che la fatturazione effettuata da Tim sarebbe stata errata; tuttavia tale produzione non sussiste nella documentazione allegata, probabilmente perché avrebbe invece dato torto all’istante”*.

Nel merito ha evidenziato che:

- *“leggendo le Condizioni Contrattuali dell’offerta tariffaria si evince che l’abbonamento TIM Fibra Smart è gratuito per i primi 12 mesi a partire dall’attivazione e successivamente è reso fruibile all’utente ad € 10,00 mensili per i mesi successivi e l’abbonamento mensile “SMART SUPERFIBRA” è invece in promozione gratuita (doc. 1)”*;
- *“Tale offerta è stata applicata per l’anno previsto (doc. 2) e poi terminata a successivamente (doc. 3). La linea è stata attivata il 12 maggio 2016 (doc. 4), pertanto le fatture contestate e relative a settembre e novembre 2017 (doc. 5) sono dovute”*;
- *“Allo stato è presente una morosità pari ad € 171,25 che ha di fat[t]o provocato la sospensione in autotutela della linea telefonica”*.

3. La replica dell’istante

L’istante, in data 29 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale ha respinto quanto dedotto dall’operatore nella propria memoria, ribadendo integralmente quanto già espresso in istanza.

L’istante ha messo, inoltre, in rilievo che:

- *“l’istanza (...) è stata corredata da idonei elementi documentali tali da fornire supporto proba[t]orio alle contestazioni mosse a TIM S.p.A.. Inoltre, il confronto tra le voci di addebito di cui alla fattura di settembre 2016, allegata da controparte (cfr. doc. 2), e quelle allegata dal sottoscritto, consente di riscontrare una OPZIONE SMART FIBRA +, che il sottoscritto MAI ha richiesto”*;
- in relazione all’allegato n. 1 delle memorie della controparte *“si tratta di documento per la prima volta nella disponibilità [dell’utente]”* inidoneo *“a dare conforto alle asserzioni di TIM S.p.A. Si aggiunga a ciò che il documento stesso reca dati improbabili, qual è la selezione, dal sottoscritto mai operata, del pagamento con accredito su conto corrente bancario”*;
- *“Per quanto riguarda le ulteriori doglianze (disattivazione dei servizi Fonia e Dati senza preavviso dal 23.08.2017 al 26.09.2017 – mancata risposta ai reclami – addebito costi illegittimi di fantomatici elenchi telefonici) basti considerare che il preavviso di sospensione è pervenuto (...) addirittura il giorno successivo a quello della riattivazione, nonché l’assoluta illegittimità del provvedimento di controparte, adottato pur in presenza di contestazioni puntuali e mai riscontrate, nonché la mancata presa di posizione rispetto alle altre contestazioni”* e respingendo, inoltre, *“la pretesa di qualsivoglia somma fatturata per un periodo di totale sospensione di tutti i servizi”*.

Parte istante ha, infine, ribadito le proprie richieste volte ad ottenere *“l’indennizzo dovuto per la sospensione dei servizi fonia e adsl dal 23.08.2017 al 26.09.2017 (per complessivi giorni 34), (...) lo storno delle somme pretese in eccedenza e [l]a regolarizza[zione] [del]la posizione amministrativa”*, nonché *“(...) l’indennizzo dovuto per la mancata risposta ai reclami”* oltre alle spese di procedura.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si evidenzia quanto segue:

- non può essere accolta l’eccezione dell’operatore Telecom Italia circa l’inidoneità della documentazione proposta dall’istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l’istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l’utente ha sporto ben due reclami mediante PEC, ai quali l’operatore non ha dato riscontro, in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava, in particolare, gli importi ritenuti eccedenti da quanto pattuito in sede contrattuale, in relazione all’attivazione di servizi non richiesti. Parte istante, in ulteriore comunicazione PEC del 23 settembre 2017 segnalava, infine, l’avvenuta sospensione dell’utenza n. 050 24xxx *“senza preavviso per una fattura pagata parzialmente in ragione di contestazione dell’importo non corrisposto”*, richiedendone l’immediata riattivazione;

- la domanda *sub iii)*, volta ad ottenere la *“emissione di fatturazione in formato digitale ed [invio]all’indirizzo xxxx@gmail.com”*, implicando un obbligo di *facere* esula dalla cognizione del Corecom ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto la sospensione amministrativa dei servizi voce e ADSL, la contestazione degli addebiti per i servizi non richiesti, nonché la mancata risposta ai reclami.

Sulla sospensione del servizio voce e Adsl sull’utenza n. 050 2xxxx.

L’istante ha lamentato la sospensione, senza preavviso, dei servizi (voce e Adsl) sull’utenza *de qua*, laddove l’operatore ha controdedotto che: *“allo stato è presente una morosità pari ad € 171,25 che ha di fat[t]o provocato la sospensione in autotutela della linea telefonica”*.

La domanda *sub i)* volta ad ottenere l’indennizzo per la sospensione del servizio è meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all’operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall’operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell’utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima. (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR)

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Telecom abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo avvenuta in data 23 agosto 2017, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A che prevede "*l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*". La comunicazione dell'operatore inviata mediante raccomandata A/R e dedotta da parte istante, recante quale oggetto "Risoluzione Contrattuale", protocollata in data 19 settembre 2017 ma che l'utente afferma avere ricevuto in data 29 settembre 2017, quindi in data successiva all'avvenuta riattivazione del 26 settembre 2017, non è comunque sufficiente a comprovare l'assolvimento del preventivo onere informativo in capo all'operatore.

Inoltre, al riguardo, occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che lo stesso operatore ha dedotto di aver dato atto a seguito di morosità - è da ritenersi altresì illegittima in quanto l'utente ha dichiarato di aver provveduto al pagamento parziale della fattura contestata n. RL03319668 (come previsto dall'art. 4 dell'All. A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Pertanto Telecom Italia, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 23 agosto 2017 (data indicata d'inizio della sospensione, indicata dall'utente) ed il *dies ad quem* nel 26 settembre 2017, data in cui l'utenza veniva riattivata da Telecom Italia, come dichiarato da parte istante.

Ne discende che l'istante, per i 34 giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 510,00 (euro cinquecentodieci/00), computati secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* x n. 34 giorni x 2 servizi.

Inoltre, in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi, Telecom Italia non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente, con riferimento alla domanda *sub ii)*, la parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo, con riferimento all'utenza *de qua* per il periodo interessato dalla sospensione (23 agosto - 26 settembre 2017) per la linea voce e il servizio Adsl; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla attivazione di servizi non richiesti.

Parte istante ha contestato l'attivazione dell'opzione "Smart Fibra +", nonché l'addebito dei costi di consegna degli elenchi telefonici laddove l'operatore ha controdedotto la correttezza di quanto addebitato in fattura.

La doglianza dell'utente *sub i) e sub ii)* è fondata nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova, preliminarmente, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, ha dedotto la correttezza di quanto fatturato in relazione all'opzione *“TIM Fibra Smart”* ribadendo che *“le fatture contestate e relative a settembre e novembre 2017 (doc. 5) sono dovute”*, nulla ha argomentato in particolare sulla legittimità dell'addebito, nella fattura n. RL04849647, dei costi per la consegna degli elenchi telefonici. La società Telecom non ha però esibito, a supporto della propria posizione, alcun contratto comprovante la legittimità degli addebiti contestati.

Dalla documentazione in atti non si evince, quindi, che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. E' da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati a mezzo PEC in data 29 novembre 2016 ed in data 12 giugno 2017 all'operatore, dove venivano contestate, rispettivamente, la fattura n. RL07391902 *“per l'addebito di costi non dovuti e relativi al contributo di attivazione servizi TIM SMART, per l'importo di euro 49,00, benché tale addebito non sia mai stato convenzionato né riferito in sede di stipula”* e le fatture n. RL03319668 pagata questa *“in misura ridotta e per complessivi euro 18,01 in luogo degli euro 38,01 pretesi”* e n. RL02550324 per gli importi addebitati *“non dovuti in quanto riferiti ad opzione “Smart Fibra + (...) mai richiesta ed attivata arbitrariamente”*. Parte istante nelle memorie di replica ha dichiarato, inoltre, di aver preso visione delle condizioni economiche dell'opzione *“Smart Fibra +”* solo in data 21 dicembre 2017, ovvero al momento della presentazione delle memorie da parte di Telecom.

Nel caso in esame, l'operatore Telecom Italia, che risulta aver attivato il profilo *“Smart Fibra +”* e addebitato i costi di consegna degli elenchi telefonici, contestato da parte istante, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione di detto profilo o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore relativa a tale piano tariffario; in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art. 1218 del codice civile*, per l'attivazione non richiesta del profilo *“Smart Fibra +”*.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, in mancanza della data iniziale dell'attivazione del profilo tariffario non richiesto e della data di disattivazione dello stesso, si prende a riferimento, quale

dies a quo, la data in cui l'istante ha formalmente reclamato per l'attivazione dei servizi non richiesti (29 novembre 2016), e come *dies ad quem* la data di deposito dell'istanza di definizione (21 novembre 2017).

Pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo per attivazione del profilo tariffario non richiesto, calcolato ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento ex Delibera Agcom n. 73/11/CONS. Detto indennizzo è pari ad euro 357,00 (trecentocinquantesette/00), computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* x n. 357 giorni di attivazione del profilo tariffario non richiesto.

Ne deriva, inoltre, che la società Telecom Italia, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa - sulla base delle condizioni economiche previste dal piano tariffario "Tim Smart" al prezzo di euro 29,00 mensili - provvedendo a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) l'importo indebitamente fatturato secondo la tariffa "Smart Fibra +" e l'importo addebitato per i costi di consegna degli elenchi telefonici, al netto delle note di credito già rimborsate dal gestore, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha dedotto la mancata risposta ai due reclami dei quali risultano essere stati inviati per PEC, il primo in data 29 novembre 2016 (successivamente sollecitato in data 12 giugno 2017), laddove l'operatore niente ha replicato sul punto, in quanto agli atti non risultano risposte in merito ai citati reclami

La domanda *sub iv*) d'indennizzo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Il medesimo articolo prevede che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni solari previsto dall'art. 25 punto 3 della "Condizioni contrattuali dell'offerta Fibra di TIM" per risposta del reclamo del 29 novembre 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 29 dicembre 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 15 novembre 2017, data della prima udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, computato nella misura massima.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 22 febbraio 2021;

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 21 novembre 2017 dal Sig. xxxx, che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:

- a) euro 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo d'indennizzo per la sospensione dell'utenza n. 050 24xxx;
- b) euro 357,00 (trecentocinquantesette/00) a titolo di indennizzo per l'opzione tariffaria non richiesta sull'utenza n. 050 24xxxx;
- c) euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- d) euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta:

- a) di quanto fatturato a titolo di corrispettivo, in riferimento al periodo compreso, per la linea voce e il servizio Adsl, dal 23 agosto al 26 settembre 2017;
- b) dell'importo indebitamente fatturato nella misura maggiore di euro 29,00 (ventinove/00) mensili, secondo quanto previsto dal piano tariffario "Tim Smart";
- c) dell'importo indebitamente fatturato nella misura di euro 3,90 (tre/90) iva inclusa, per la consegna degli elenchi telefonici.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a), lettera b), lettera c) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.



DELIBERAZIONE
n. 18 del 22 febbraio 2021

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)