

DELIBERA N. 56-2019

XXX XXX / TIM SPA

(GU14/73296/2019)

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/10/2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

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

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 l'istanza di XXX XXX. del 24/01/2019 acquisita con protocollo n. 0032257 del 25/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono: "Descrizione dei fatti: RECESSO DELL'UTENTE 1) Con missiva datata "dicembre 2017" l'operatore comunicava all'utente la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con facoltà per l'utente di formulare recesso e/o passare ad altro operatore senza costi entro il giorno 15 gennaio 2018 (doc. 3 allegato all'istanza di conciliazione). 2) In data 28 dicembre 2017 XXX, quale legale rappresentante di XXX XXX, comunicava all'operatore di non accettare la modifica delle condizioni proposta da TIM e di avere aperto la pratica di migrazione dell'utenza presso altro operatore *** (cfr. docc. 4 e 6 istanza di conciliazione: comunicazione XXX e contratto ***). 3) Con comunicazione del 23 gennaio 2018 l'operatore confermava l'avvenuta ricezione della comunicazione di recesso formulato dal cliente (doc. 7), sostenendo che "il termine massimo [unilateralmente individuato da TIM stessa -ndR] per esercitare tale diritto tramite portabilità ad altro operatore senza addebito di penali né costi di disattivazione, scade il 20 gennaio 2018". 4) Nonostante l'avvenuto recesso (e quindi il venir meno del contratto), l'operatore emetteva a carico dell'utente le fatture: - n XXX dell'importo di € 995,86 del 16 aprile 2018 - n XXX dell'importo di € 1592,55 del 15 giugno 2018 5) Tali fatture venivano prontamente contestate e reclamate dall'utente (cfr. doc. 5 allegato all'istanza di conciliazione, contenente reclamo del 31 maggio 2018), in quanto riportavano somme non dovute dall'utente, in particolare importi fatturati a titolo di "corrispettivo del recesso", "cessazione linea Pack", "servizi OP2", contributi canonici e ricariche non contrattualmente convenuti. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE CORECOM 6) A fronte del mancato riscontro dei reclami da parte dell'operatore, l'utente formulava istanza di conciliazione della controversia dinnanzi al Corecom competente. 7) Il tentativo di conciliazione, avvenuto il giorno 25 ottobre 2018, sortiva tuttavia esito negativo (doc. 9: verbale Corecom negativo). FATTI SUCCESSIVI 8) Venivano emesse due ulteriori fatture a carico dell'utente (doc. 10: fatture successive): - n XXX dell'importo di € 10,86 del 15 ottobre 2018 - n XXX dell'importo di € 5,57 del 17 dicembre 2018 9) Seguiva contestazione formulata dall'utente (doc. 11) e reclamo scritto dal difensore di XXX XXX Avv. *** (doc. 12). MOTIVI IN DIRITTO Il recesso è un atto unilaterale che fa venire meno il vincolo contrattuale. Nel caso di specie, il recesso è stato formulato tempestivamente, a fronte della mancata accettazione delle condizioni unilateralmente modificate da TIM. Nessuna validità può essere nemmeno data alla pretesa - anch'essa unilaterale - che, ove al recesso venisse associata una richiesta di portabilità ad altro operatore, il superamento di un termine (ancora una volta unilateralmente individuato da TIM) per la concessione della portabilità, avrebbe comportato l'applicazione di penalità o altri oneri. Primo, perché se è venuto meno il

contratto, è venuto meno anche il diritto di TIM di percepire somme (a titolo di penalità o a altro titolo, diverso da quello dell'arricchimento ingiustificato di cui all'art. 2041 cc). Secondo, perché le penali e le altre somme fatturate in relazione a un recesso anticipato sono state dichiarate nulle dalla L. Bersani Bis (decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7 convertito nella legge 2 aprile 2007, n. 40), atteso che il medesimo recita: “[...] 3. 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 [...] Le clausole difformi sono nulle [...]”. Terzo, perché se è sì vero che la portabilità nel caso di specie è stata concessa oltre tale termine (arbitrario, come detto), tale fatto non è imputabile all'utente, ma esclusivamente all'operatore subentrante (***)

RICHIESTE 1) stornare e rimborsare tutti gli importi fatturati in eccesso rispetto alla somma contrattualmente convenuta; 2) normalizzare la situazione amministrativa evitando l'emissione di fatture non conformi (e, in caso di emissione, stornare anche le stesse); 3) disporre il versamento degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi di TIM o se superiori dall'allegato A della delibera n. 347/18/CONS per: - ATTIVAZIONE SERVIZI TARIFFARI NON RICHIESTI (art. 9; 5,00 per giorno) - MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI (art. 12; 2,50 per giorno)". Alla memoria difensiva dell'operatore, di seguito riportata, l'istante ha poi così replicato: "L'operatore, nella breve memoria difensiva datata 12 marzo 2019, si limita a ribadire la correttezza degli addebiti posti da TIM a carico di XXX a seguito della comunicazione del recesso formulata dall'utente in data 28 dicembre 2017, sull'assunto che (si segue l'ordine espositivo seguito dall'operatore a pagina 2 della propria memoria difensiva): • la fattura n. XXX porta la somma di € 1.333,28 a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato formulato dall'utente; • l'effettiva migrazione ad altro operatore si sarebbe verificata nel periodo tra il 7 ed il 14 marzo 2018 e quindi successivamente rispetto al “termine ultimo” fissato da Tim per il 20 gennaio 2018 “per recedere/migrare le utenze in esenzione di costi”; • il Gestore aveva comunicato all'utente “l'inderogabilità di tale scadenza [del 20 gennaio 2018]”; • l'utente ha aderito alle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness, che impongono un vincolo di durata di 24 mesi, che se non viene rispettato comporta l'addebito di penali, come nel caso di specie; • e che in ogni caso l'utente “non abbia chiesto il recesso, dunque la cessazione, del contratto de quo, bensì comunicato l'intenzione di avvalersi della facoltà di migrare le linee in esenzione di costi”. Richiamate integralmente le difese sinora svolte, si osserva brevemente in replica quanto segue. A. SU 5 FATTURE CONTESTATE, L'OPERATORE PRENDE POSIZIONE SULLA SOLA FATTURA N. XXX Nella propria memoria difensiva TIM si limita a “giustificare” le proprie pretese creditore (comunque infondate, lo si vedrà meglio in seguito) diferendosi esclusivamente alla fattura n. XXX dell'importo di € 1.592,55. Non prende posizione sulle fatture (e sulle contestazioni a queste relative già formulate dall'utente nei reclami, nell'istanza di conciliazione e nell'istanza di definizione, cfr. docc. 2, 8, 10, 11, 12, 13): • n. XXX del 16 aprile 2018 dell'importo di € 995,86; • n. XXX del 15 ottobre 2018 dell'importo di € 10,86; • n. XXX del 17 dicembre dell'importo di € 5,57; • n. XXX del 15 gennaio 2019 dell'importo di € 23,71. La mancata presa di posizione dell'operatore sulle fatture sopra indicate e sulle

contestazioni mosse dall'utente con riferimento alle medesime, non può che confermare l'infondatezza delle pretese creditorie di TIM. Giova quindi rammentare all'operatore che il recesso è atto unilaterale che fa venire meno il vincolo contrattuale. Nel caso di specie il recesso è stato comunicato dall'utente il 28 dicembre 2017, dal che ne consegue che tutte le pretese economiche avanzate da TIM nei confronti di XXX a seguito di tale data sono prive di fondamento giuridico, anche se trattasi di importi richiesti a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato. Come già ampiamente osservato in istanza di definizione, le penali e tutte le altre somme fatturate a titolo di recesso anticipato sono state dichiarate nulle dalla legge Bersani-bis (dl 7/07 convertito in legge 40/07). Nulla quindi sarà dovuto da XXX a TIM per il periodo successivo alla data di recesso. Le fatture contestate dovranno pertanto essere annullate/stornate. B. IL TERMINE "INDEROGABILE" DEL 20 GENNAIO 2018 È STATO POSTO DALL'OPERATORE E XXX L'HA RISPETTATO L'operatore contesta all'utente la migrazione ad altro operatore "tardiva" (tra il 7 ed il 14 marzo 2018) rispetto al "termine ultimo" fissato da Tim (20 gennaio 2018) "per recedere/migrare le utenze in esenzione di costi". Omette tuttavia di considerare che: • sebbene tale termine sia stato unilateralmente individuato dall'operatore, • XXX lo ha ampiamente osservato, trasmettendo a TIM la comunicazione di recesso in data 28 dicembre 2017 (doc. 4). Se la migrazione è stata effettuata solo successivamente, di certo trattasi di fatto non imputabile all'utente, ma esclusivamente all'operatore subentrante (***)...e non spetterà a XXX risponderne. C. A NULLA RILEVA CHE L'UTENTE FOSSE VINCOLATO DA UN CONTRATTO DELLA DURATA DI 24 MESI TIM ritiene di giustificare pretese economiche asseritamente maturate a seguito della cessazione del vincolo contrattuale (a causa del recesso di XXX), in quanto l'utente sarebbe stato legato da un contratto della durata minima di 24 mesi. E' ormai nota la prassi degli operatori che, al fine di aggirare la declaratoria di nullità delle penali prevista dalla legge Bersani-bis, riconduce la richiesta di pagamento di presunte "penali" a vincoli contrattuali della durata pari o superiore ai 24 mesi. Al fine di evitare che la prassi divenisse ben presto un "abuso", è intervenuta la stessa Autorità garante, che all'Allegato B alla Delibera n. 204/18/CONS - ALLEGATO 1 ALLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO, "LINEE GUIDA SULLE MODALITÀ DI DISMISSIONE E TRASFERIMENTO DELL'UTENZA NEI CONTRATTI PER ADESIONE", all'art. 5.24) ha previsto che: "Più precisamente, con la legge n. 124 del 2017, il legislatore ha: i) confermato il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" (art. 1, comma 3); ii) e specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio" (art. 1, comma 3). Inoltre, nel caso di contratti che prevedono offerte promozionali, la durata del contratto non può superare i 24 mesi e gli eventuali costi per il recesso anticipato devono essere anche "equi e proporzionati alla durata residua della promozione offerta" (art. 1, comma 3-ter). Infine, il nuovo testo del Decreto stabilisce che le spese di recesso siano "rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto", nonché comunicate all'Autorità, "esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce

e la rispettiva giustificazione economica” (art. 1, comma 3)”. Per poi concludere all’art. 5.25): “In estrema sintesi, il nuovo testo dell’articolo 1, commi 3 e 3-ter, del Decreto, con riferimento alle spese di recesso, prevede (oltre a specifici obblighi informativi) alcuni limiti agli oneri che gli operatori possono porre in capo agli utenti. Più precisamente, nel caso di contratti che non comprendono promozioni, le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda, mentre nel caso di contratti che comprendono promozioni, le spese di recesso devono essere anche eque e proporzionate alla durata residua della promozione. Infine, l’articolo 1, comma 3-ter, del Decreto stabilisce anche un limite alla durata dei contratti (24 mesi) laddove questi comprendano offerte promozionali (di beni e servizi)”. Ora, con riferimento al dettaglio delle penali fatturate a XXX, l’operatore si è limitato a richiedere all’utente “il corrispettivo di € 83,33 € (oltre IVA), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli profili commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso” (si cita testualmente l’art. 13.2 delle Condizioni Generali prodotte da TIM al doc. 2). Ora, fermo il fatto che XXX, per il tramite del proprio legale rappresentante, • mai è stata informata di tale specifica contrattuale (e la prova in tal senso sarebbe spettata all’operatore), tant’è che mai ha ricevuto copia delle condizioni generali del contratto, • ritiene che le somme fatturate post-recesso siano tutt’altro che eque e congrue rispetto all’offerta contrattuale • e che comunque non sia stata specificata “analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”, come richiesto dall’Agcom nel provvedimento sopra citato. Altro motivo per il quale le pretese creditorie dell’operatore sono da ritenersi totalmente infondate ed andranno, per l’effetto, rigettate. In ogni caso, è stato lo stesso operatore ad offrire all’utente la possibilità di recedere, a fronte della proposta di modifica unilaterale delle condizioni di contratto (doc. 3). Per cui, delle due l’una: • o , in caso di accettazione della proposta di modifica unilaterale, l’utente avrebbe potuto proseguire il rapporto contrattuale con l’operatore (e quindi anche col vincolo dei 24 mesi), • o , in caso di mancata accettazione, avrebbe potuto recedere (come in effetti è avvenuto). In buona sostanza: l’operatore oggi invoca il mancato rispetto di condizioni contrattuali che egli stesso ha modificato (unilateralmente) per primo. Non si comprende quindi perché, ora, contesti tanto strenuamente l’esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente.... La contraddittorietà della condotta avversa è evidente anche sotto tale aspetto. D. IL RECESSO FORMULATO DA XXX: DOC. 4 A pagina 2 della propria memoria difensiva l’operatore afferma che in ogni caso l’utente “non abbia chiesto il recesso, dunque la cessazione, del contratto de quo, bensì comunicato l’intenzione di avvalersi della facoltà di migrare le linee in esenzione di costi”. Fermo restando che l’effetto giuridico del recesso e della richiesta di migrazione dell’utenza è il medesimo (e consiste nella cessazione del vincolo contrattuale originario), si ritiene che sia sufficiente esaminare il tenore letterale del doc. 4 per replicare all’assunto avverso. Ed infatti, nella comunicazione di recesso datata 28 dicembre 2017 (doc. 4) XXX comunica, a mezzo del proprio legale rappresentante, “non accetta le variazioni proposte con la vostra comunicazione datata ‘dicembre 2017’”. La frase poi prosegue con la manifestazione della volontà di migrare l’utenza ad altro operatore, ma l’assunto

principale è chiaro: XXX dichiara di non accettare la proposta di modifica unilaterale delle condizioni di contratto, vale a dire formula il proprio recesso. Per mero tuziorismo ci si limita a precisare che la comunicazione al doc. 4 è sprovvista di prova dell'avvenuta trasmissione. Tuttavia la controparte ha confermato la ricezione della stessa, né ha formulato contestazioni sulla tardiva o mancata ricezione della stessa rispetto alla data indicata del 28 dicembre 2017. La comunicazione del recesso di XXX dovrà quindi pacificamente intendersi avvenuta il 28 dicembre 2017. Tutto quanto sopra, si insta per l'accoglimento delle già formulate richieste".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nelle proprie memorie difensive ha dichiarato quanto segue: "Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Tim ha addebitato sulla fattura n. XXX (doc.n.1) corrispettivi per cessazione anticipata delle utenze per la somma pari ad € 1.333,28 (i.e). Come ripetutamente comunicato dal Gestore, l'addebito di tali importi è pienamente corretto, avendo la società istante migrato ad OLO le linee del contratto mobile n. XXX nel periodo tra il 7.03.2018 e il 14.03.2018, ben oltre il termine ultimo fissato il 20.01.2018 per recedere/migrare le utenze in esenzione da costi. Essendo abbondantemente decorso il suddetto termine, Tim ha debitamente applicato quanto previsto dal contratto. Preme altresì precisa come il Gestore abbia comunicato l'inderogabilità di tale scadenza, come da missiva allegata all'istanza di definizione. Nulla più, nulla meno. Infatti, aderendo alle condizioni contrattuali delle Offerte tariffarie prescelte, l'istante ha accettato di ricevere sconti e promozioni subordinati alla condizione che un eventuale recesso dal contratto non avvenisse entro 24 mesi dalla sua sottoscrizione, come indicato sia nei singoli Profili Commerciali delle Offerte di cui l'utente ha usufruito, sia nelle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness cui le stesse fanno riferimento (doc.n.2). Invero, le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness che l'istante si è impegnato a rispettare, all'art. 13 comma 2 espressamente prevedono che "in caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (Oltre IVA), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso". A tal riguardo, avendo l'istante disdetto il relativo contratto anticipatamente, rispetto alla durata minima espressamente prevista (24 mesi), correttamente Tim ha provveduto ad addebitare le somme, oggetto di contestazione, sulla fattura de qua. La domanda di annullamento dell'importo addebitato e storno della relativa fattura formulata dalla Società, per presunta violazione del D.L. 7/2007, inoltre, è da considerarsi infondata tenuto conto di quanto affermato dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e condiviso nella prassi dell'Autorità (ex multis Delibera Corecom Piemonte 27/2014), ritenendo pienamente legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un'offerta



promozionale ed abbia deciso, in seguito, di recedere dall'offerta prima della scadenza del termine minimo contrattualmente previsto. Infatti, le clausole contrattuali sopra citate si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente, senza integrare alcuna violazione del divieto espresso nel D.L. 7/2007, né presentare alcun profilo di abusività. In conclusione si precisa come, contrariamente a quanto esposto in istanza, l'utente non abbia chiesto il recesso, dunque la cessazione, del contratto de quo, bensì comunicato l'intenzione di avvalersi della facoltà di migrare le linee in esenzione da costi. Pertanto, non si intravede alcun inadempimento a carico di Tim che, alla luce di quanto dedotto e prodotto ha operato legittimamente, non attuando alcun comportamento lesivo degli interessi dell'istante. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 2.688,13, costituito dai conti 2-3-4-5-6/18 e dal conto 1/19, che dovrà essere integralmente saldato". Tutto ciò premesso, l'operatore ha richiesto, previa conferma della correttezza del proprio operato, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

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

B) Nel merito

Le domande dell'istante vanno parzialmente accolte per i motivi che seguono.

B1) Sulla richiesta di storno e rimborso di tutti gli importi fatturati in eccesso rispetto alla somma contrattualmente convenuta, nonché di normalizzazione della situazione amministrativa evitando l'emissione di fatture non conformi (e, in caso di emissione, di storno anche delle stesse) . La società ricorrente contesta una serie di fatture emesse successivamente al proprio recesso comunicato a fronte di modifica unilaterale operata da Tim, in quanto contenenti somme ritenute non dovute quali importi fatturati a titolo di "corrispettivo del recesso", "cessazione Linea Pack", "servizi OP2", contributi canonici e ricariche non contrattualmente convenuti. Si ritiene in primis che la volontà di recedere della società ricorrente sia stata validamente espressa entro i termini assegnati del 15.01.2018, essendo stata resa in data 28.12.2017, a seguito del ricevimento di due comunicazioni di modifica unilaterale (inviata da Tim nel dicembre 2017) le quali stabilivano il diritto in capo al destinatario di poter recedere dal Contratto o dalle singole Offerte/opzioni, ove previsto, oppure di passare ad altro operatore, senza costi, dandone comunicazioni scritte entro e non oltre la già citata data del 15 gennaio 2018. Posta la pacificità circa l'avvenuto ricevimento della comunicazione di XXX da parte del gestore (che attestava, in una sua successiva nota del 23.01.2018, la presa d'atto della decisione della ricorrente di recedere dal contratto n. XXX in essa contenuta), si ritiene – anche da un punto di vista contenutistico – che XXX abbia regolarmente esercitato il proprio diritto di recesso, indipendentemente dal fatto che il successivo processo di migrazione verso altro operatore si sia concluso nel periodo ricompreso tra il 07.03.2018 e il 14.03.2018 (circostanza non imputabile all'utente, che sottoscriveva contratto con il nuovo gestore il 08.01.2018); per tali ragioni, si ritiene che il predetto

recesso debba essere gestito da Tim secondo quanto indicato nelle sue comunicazioni di variazione unilaterale delle condizioni economiche del contratto e, cioè, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, che sancisce appunto che il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Dalla fatturazione emessa a fronte del recesso dovranno pertanto essere stornate (o rimborsate in caso di mancato pagamento) tutte le voci fatturate a tale titolo. L'utente contesta poi importi fatturati in eccesso rispetto alla somma "contrattualmente convenuta"; in narrativa, indica somme ritenute non dovute quali "in particolare ... omissis ... corrispettivo del recesso, cessazione Linea Pack, servizi OP2, contributi canonici e ricariche non contrattualmente convenuti". Evidenziata l'assenza della quantificazione di tale somma "contrattualmente convenuta", l'ulteriore indeterminazione circa la denominazione di detti "canoni" è stata comunque superata dall'Ufficio scrivente analizzando lo specifico reclamo del 31.05.2018 rispetto alle fatture nn. XXX e XXX; nello stesso la società ricorrente contestava come "ingiustificati", oltre appunto alle ricariche e ai corrispettivi per recesso anticipato, gli addebiti relativi a "2eurogiga". Va evidenziato che l'operatore nella proprie difese si è limitato a giustificare i contenuti della sola fattura n. XXX, peraltro esclusivamente con riferimento ai costi fatturati a titolo di corrispettivi per cessazione anticipata delle utenze (non riconoscendo la formulazione del recesso da parte di XXX), mentre nulla ha esposto rispetto alle ulteriori voci contestate né alle quattro ulteriori fatture oggetto del presente procedimento (nn. XXX, XXX, XXX e XXX). Stante il principio di non contestazione di cui all'art. 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato dall'Autorità, l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante, consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.; in assenza di prova contraria, pertanto, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Conseguentemente, per tutte le ragioni sopraesposte, si dispone che dalla fattura n. XXX (riferita al 2° 2018: Gennaio – Febbraio) dovranno essere stornati e/o rimborsati contributi ed addebiti fatturati con riferimento al servizio opzionale "2EuroGiga", oltre alle somme richieste a titolo di "Ricariche"; dalla fattura n. XXX (3° 2018: Marzo – Aprile) dovranno essere stornati e/o rimborsati tutti i corrispettivi cessazione linee pack, ogni quota contributo 2EuroGiga, il corrispettivo recesso servizi opz e quanto addebitato a titolo di "Ricariche"; inoltre, le residuali fatture nn. XXX di € 10,86 del 14.09.2018, XXX del 15.11.2018 di € 5,57 e XXX del 15.01.2019 di € 23,71 dovranno essere stornate e/o rimborsate in toto, a fronte del recesso dal contratto formulato da XXX il 28.12.2017 e della conseguente migrazione ad altro operatore che, avvenuta "tra il 07.03 2018 ed il 14.03.2018", non giustifica fatturazioni – in considerazione anche dei termini di lavorazione della cessazione previsti dalle Condizioni di Contratto all'art. 13 - riferite ai successivi periodi luglio/agosto 2018, settembre/ottobre 2018 e novembre/dicembre 2018 richiedenti contributi e abbonamenti nonché indennità di mora. Il gestore dovrà inoltre procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, con



storno di eventuali ulteriori fatture emesse e/o in emissione fino alla chiusura definitiva del ciclo di fatturazione.

B2) Sull'attribuzione di indennizzi per attivazione di servizi tariffari non richiesti. La domanda può essere accolta esclusivamente con riferimento al servizio denominato "2eurogiga", il cui addebito è stato contestato nel reclamo del 31.05.2018, riferito alle fatture nn. XXX e XXX. L'avvenuto reclamo costituisce infatti un presupposto ai fini dell'erogazione degli indennizzi, così come sancito in varie pronunce dell'AGCOM e recepito in ultimo dall'art. 14, comma 4) del Regolamento Allegato A alla delibera 347/18/CONS che espressamente prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato in disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza usando l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Stante la mancata difesa sul punto da parte dell'operatore e applicando il già citato principio di non contestazione, si ritiene provato quanto dedotto e a suo tempo reclamato dall'istante; conseguentemente si ritiene possa spettare a quest'ultimo la liquidazione di un indennizzo per indebita attivazione di tale servizio a norma dell'art. 9, comma 1 del Regolamento. Conseguentemente dalla data del reclamo del 31.05.2018 a quella dell'udienza di conciliazione del 25.10.2018, per un totale di n. 147 giorni, sarà dovuto dal gestore un indennizzo pari ad € 735,00.

B3) Sull'attribuzione di indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami. E' inoltre da ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per il mancato e/o tardivo riscontro ai reclami perché, a fronte delle ripetute e precise comunicazioni inviate all'operatore (nelle date 31.05.2018, 05.12.2018 e 08.01.2019), il medesimo non ha fornito risposte e nulla ha eccepito nel presente procedimento, non dando atto di avere fornito un eventuale riscontro. Occorre precisare che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: "1. L'operatore, se non fornisce 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Nel caso in oggetto, si ritiene quindi ragionevole ricondurre i reclami inviati a Tim a un unico reclamo, come previsto dal sopraccitato articolo. Considerando quindi che il primo reclamo è datato 31/05/2018 e risultando che le prime informazioni sono state fornite a parte istante solo nell'udienza di conciliazione del 25/10/2018, sono 102 i giorni di ritardo nella risposta (già decurtati i 45 gg. previsti dalla delibera sopraccitata, intesi quale termine massimo per la comunicazione dell'esito del reclamo). L'istante ha pertanto diritto alla corresponsione dell'importo di € 255,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta del reclamo. Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art.

84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare dalla fattura n. XXX del 14.03.2018, oppure rimborsare a mezzo assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento, contributi ed addebiti fatturati con riferimento al servizio "2EuroGiga", oltre alle somme richieste a titolo di "Ricariche";
- stornare dalla fattura n. XXX del 15.05.2018, oppure rimborsare a mezzo assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento, tutti i corrispettivi cessazione linee pack, ogni quota contributo 2EuroGiga, il corrispettivo recesso servizi opz e quanto addebitato a titolo di "Ricariche";
- stornare integralmente, oppure rimborsare a mezzo assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento, le fatture nn. XXX di € 10,86 del 14.09.2018, XXX del 15.11.2018 di € 5,57 e XXX del 15.01.2019 di € 23,71;
- procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, con storno di eventuali ulteriori fatture emesse e/o in emissione fino alla chiusura definitiva del ciclo di fatturazione;
- corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 735,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per attivazione di servizi tariffari non richiesti;
- corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 255,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per ritardata risposta del reclamo.

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.

Il termine per ottemperare al presente provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento.

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.

Torino, 23 ottobre 2019

IL PRESIDENTE