



DELIBERAZIONE
n. 38 del 28 marzo 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 115/18 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 n. 374/21/CONS recante: "*Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*".

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. 115 del giorno 21 febbraio 2018 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 privato con la società Telecom Italia contesta la difformità tariffaria a seguito di rimodulazione contrattuale nella modalità contratto a distanza, il malfunzionamento dell’utenza mobile n. 349 1064xxx, la sospensione della linea fissa associata al contratto (n. 0575 659xxx), nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- “*di essere stato titolare, fino al novembre 2016, dell’utenza telefonica TIM n. 0575/649xxxx, con un contratto SMART che, al prezzo di euro 39,00 mensili, comprendeva il canone della linea fissa, ADSL IOmega ed una scheda SIM associata – nr. 349/1064xxxx (la quale, a sua volta, aveva chiamate; SMS ed internet compresi nel prezzo)*”;
- “*nel mese di novembre 2016, dovendo traslocare per cambio abitazione, contattava la società TIM per evidenziare tale necessità ed ottenere informazioni circa le eventuali possibilità tariffarie; gli veniva, quindi, suggerito, da un operatore TIM, di non procedere ad un trasloco della linea (in quanto più costoso), ma di cessare la vecchia utenza e di aprirne una nuova relativa alla nuova abitazione (con un nuovo contratto)*”.
- “*In tale circostanza gli veniva proposto un contratto denominato "TIM SMART" che prevedeva, al prezzo di euro 29,90 mensili con sconto di benvenuto (ossia primo mese gratis): canone linea fissa, ADSL IOmega, chiamate illimitate verso tutti. Contemporaneamente all’attivazione del nuovo contratto, la società TM avrebbe provveduto alla cessazione del vecchio contratto di cui all’utenza n. 0575/649xxxx*”;
- dal momento che l’utenza n. 0575 649xxxx era “*associata alla scheda SIM Tim (nr. 349/1064xxxx), veniva garantito che, al momento della disattivazione del vecchio contratto, i servizi associati alla scheda SIM 349/1064xxxx (chiamate, SMS ed internet compresi nel prezzo)*”

sarebbero stati garantiti e sarebbero stati compresi nel prezzo del nuovo contratto (pari, come detto, ad € 29,90 IVA inclusa)”.

- *“In data 28.11.2016 veniva attivata l’utenza fissa del nuovo contratto TIM n. 0575/659xxxx; al riguardo rilevava che non gli è stato sottoposto da parte di TIM (e non ha, quindi, sottoscritto) alcun contratto e che non ha ricevuto alcuna conferma scritta né email in relazione alle condizioni economiche e contrattuali dell’offerta di novembre 2016”.*
- *“Contestava a questo proposito, l’operato della compagnia telefonica, rilevando che la fattispecie occorsa rientra nell’ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza", per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza una o più tecniche di comunicazione a distanza quali La vendita per corrispondenza, attraverso la televisione, per fax, telefono o internet, di cui all’art. 50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina poi ripresa dalla Delibera Agcom n. 664/06/CONS. (vedi la Deliberazione Corecom Toscana n. 54 del 10.10.2016 nella quale si legge «in relazione alla fattispecie dedotta in controversia si tratta di accertare, attesa la contestazione dell’utente, se la dinamica di prospettazione dell’offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.51, 52, 53 e 64 del Codice del Consumo). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un’accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell’impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Sulla scorta della normativa generale è la Delibera Agcom n. 664/06/CONS che ha imposto vincoli stringenti alla condotta dell’operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l’esigenza di configurare uno jus poenitendi rafforzato e di agevole esercizio, soprattutto quando la proposta sia telefonica. Assume rilievo il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell’art. 2 (Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell’utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l’adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell’utente, ‘possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica;. "sempre che l’operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l’invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all’art. 53, comma 1, del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di 6 recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni di cui all’art. 52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell’offerta e del prezzo ecc.). In alternativa al modulo di conferma, l’operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal vocal order, ed inviano all’utente per la sottoscrizione, "al più tardi al momento dell’inizio dell’esecuzione del contratto" (comma 7). Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumato-re ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante*

presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all'offerta prospettata e di poterci ripensare (v. in tal senso Deliberazione Corecom Toscana n. 54 del 10.10.2016)".

- *Lamentava che nessuna di tali norme è stata rispettata da TIM e ribadiva che "alcun importo è dovuto oltre a quanto verbalmente rappresentato dall'operatore telefonico, come sopra descritto. Nel caso di specie in seguito alla disattivazione della precedente linea fissa, la società TIM non procedeva ad associare i servizi alla scheda SIM 349/1064xxx (chiamate, SMS ed Internet compresi nel prezzo), rimanendo dal 28.11.2016, privo dei servizi relativi alla scheda SIM".*
- *"faceva presente reiterate volte la problematica agli operatori TIM e, in data 11.12.2016, gli venivano ripristinate chiamate, SMS e internet sulla scheda SIM citata";*
- *in data 5 gennaio 2017 Tim emetteva la fattura nr. RL00705072 di euro 26,57: "tale fattura, contrariamente agli accordi assunti, prevedeva un'Opzione SMART MOBILE a pagamento (€ 16,77 IVA inclusa) importo contestato in quanto non pattuito, in considerazione del fatto che i servizi della scheda SIM 349/1064xxxx (chiamate, SMS ed internet compresi nel prezzo) avrebbero dovuto essere compresi nel canone di euro 29,90, come era stato indicato da parte di TIM; inoltre la fattura in questione contiene nr. 2 addebiti di euro 3,90 (IVA compresa) per un "modem Ultra internet". In proposito, la società TIM aveva garantito (in occasione del contatto telefonico iniziale avvenuto a novembre 2016) che, se non ci fosse stata la necessità del modem le somme non sarebbero state addebitate. Precisava di non essere in possesso di alcun modem Telecom Italia (per tali ragioni tutte, nessun importo è dovuto in ordine alla voce "modem" né per tal fattura, né per quelle successive)".*

In particolare contestava l'addebito delle somme di cui alle seguenti fatture delle quali chiede la restituzione:

- *"fattura nr. RL00705072 di euro 26,57;*
- *fattura nr. RL01030290 del 06.02.2017 di € 45,80, contiene l'addebito di € 10,00 (IVA inclusa) per l'opzione Smart Mobile e la rata n. 3/48 del modem di € 3,90, per complessivi € 13,90 non dovuti- in relazione a tale fattura, provvedeva al pagamento dell'importo dovuto (ossia € 31,90) decurtandolo degli importi versati in eccesso - € 24,57 - in relazione alla fattura nr. RL00705072, sopra citata). Pertanto, l'importo pagato per tale fattura è stato di € 7,33;*
- *fattura nr. RL01697219 del 06.03.2017 di € 46,00, contiene l'addebito di € 10,00 per l'opzione Smart Mobile e la rata n. 4/48 del modem di € 3,90, per complessivi € 13,90 non dovuti. In relazione a tale fattura, il mio assistito ha provveduto al pagamento dell'importo dovuto (ossia € 32,09).*
- *nr. RL02438721 del 06.04.2017 di € 45,81 (che contiene l'addebito di E. 10300 per l'opzione Smart Mobile ala rata n. 5/48 del modem di € 3,90, per complessivi E. 13,90 non dovuti);*
- *nr. RL03047755 del 05.05.2017 di € 46,19 (che contiene l'addebito di € 10,00 per l'opzione Smart Mobile e la rata n, 6/48 del modem di € 3,90, per complessivi € 13,90 non dovuti)".*
- *"il Sig. xxxx, inoltre, segnalava a TIM di avere provveduto, in pari data, al pagamento della fattura nr. RL04197572 del 01.07.2017 in ordine alla quale vi sono ulteriori importi non*

dovuti e che, pertanto, egli contestava espressamente (in particolare, con tale fattura sono state addebitate al mio assistito voci assolutamente non pattuite e, comunque, non dovute come "contributo attivazione Tim Smart" per €. 49,00, "anticipo conversazioni" per €. 8,00, nonché una penale di €. 0,44 per "indennità ritardato pagamento 6% fattura febbraio 2017", oltre agli addebiti, pertinenti non dovuti, di €. 10,00 relativo all'opzione Smart Mobile e di €. 3,90 per la rata 7/48 del modem)".

- *“la fattura nr. RL047 14589 del 01 .09.2017 di E. 95,62 (che contiene l’addebito di E. 20,00 per l’opzione Smart Mobile, le rate n. 8 e 9/48 del modem di €. 3,90 cad., E. 3,90 per "consegna elenchi telefonici" - mai recapitati, "indennità ritardato pagamento fatture" di febbraio e maggio 2017 per E. 2,11, oltre l’importo di 59,80 per il canone del contratto TIM Smart - nonostante, come già evidenziato, il servizio non sia stato più erogato dall’operatore telefonico dal 25.07.2017)”;*
- *“la fattura nr. RL05673232 del 01.11.2017 di E. 94,10 (che contiene l’addebito di E. 20,00 per l’opzione Smart Mobile, le rate n. 10 e 11/48 del modem di E. 3,90 cad., "indennità ritardato pagamento fatture" di marzo, aprile e luglio 2017 per E. 4,50, oltre l’importo di 59,80 per il canone del contratto TIM Smart - nonostante, come già evidenziato, il servizio non sia stato più erogato dall’operatore telefonico dal 25.07.2017)”;*
- *“la fattura nr. RL0621 7946 del 12.12.2017 di E. 252,54 (che contiene "costo disattivazione linea e servizio" per E. 35,18 - non dovuto in quanto la disattivazione si è determinata per effetto della condotta dell’operatore telefonico, l’addebito di E. 11,79 per l’opzione Smart Mobile, 37 rate del modem per €. 144,30, "annullamento sconto benvenuto" per €. 29,90, "indennità ritardato pagamento fattura" di luglio 2017 per E. 3,39, "interessi legali e moratori" sulle fatture di febbraio, marzo, aprile e maggio 2017 per E. 0, 10, oltre l’importo di 35,23 per il canone del contratto TIM Smart fino al 15.11.2017 - nonostante, come già evidenziato, il servizio non sia stato più erogato dall’operatore telefonico dal 25.07.2017)”.*
- *Rappresentava “tali circostanze a TIM mediante reclamo del 27,04,2017 con il quale invitava immediatamente la compagnia telefonica a sanare la problematica in questione, diffidando la società dall’effettuare (anche nelle fatture successive) addebiti per voci, costi o quant’altro che non fosse il pagamento del canone mensile di €. 29,90 concordato al momento dell’adesione all’offerta proposta nel novembre 2016”. Alcuna risposta è mai pervenuta né in ordine al reclamo del 27 aprile 2017, né a quelli successivi, “Tim S.p.A. ha continuato ad addebitare importi non dovuti e ad emettere fatture contenenti voci di costo analoghe a quelle sopra citate, senza tenere neppure in considerazione il reclamo presentato”.*
- *Effettuava “i pagamenti delle fatture emesse da TIM. secondo gli importi effettivamente dovuti, come del resto abbondantemente esplicitato nelle missive inviate all’operatore telefonico (nonostante, fra l’altro, il sistematico ritardo nella consegna delle fatture, giunte al recapito del mio assistito spesso abbondantemente oltre la relativa scadenza)”.*
- *“in data 25.07.2017 la società TIM, del tutto illegittimamente e senza alcun preavviso (nonché senza aver tenuto affatto conto del reclamo presentato il 27.04.2017, sollecitato con missive del 07+06.2017 e del 02.08.2017 — reclamo e missive tutte rimaste inevase) sospendeva la linea telefonica 0575/659xxx nonché il servizio ADSL (servizi che non sono mai stati riattivati Con ciò impedendo di usare internet nonché di effettuare chiamate telefoniche, con gravissime conseguenze a suo danno”.*
- *Successivamente, “perveniva lettera di "risoluzione contrattuale" da parte di TIM, datata 17.08.2017 (nell’ambito della quale, tra l’altro, veniva evidenziato l’asserito mancato*

pagamento integrale delle fatture di marzo e aprile 2017 nonostante il pagamento dell'importo dovuto mediante bollettini postali nonché trasmesso copia dei medesimi in allegato alle lettere inoltrate all'operatore telefonico, come si può riscontrare)".

- con reclamo del 18 agosto 2017 veniva contestata all'operatore *"la sospensione dei servizi, invitando la compagnia a risolvere con la massima urgenza la situazione e ad adempiere a quanto richiesto con le missive tutte inviate"*.
- *Alcun riscontro perveniva neppure in ordine a tale comunicazione; la linea telefonica 0575/659xxxx nonché il servizio ADSL non sono mai stati riattivati da parte di TIM che, invece, del tutto illegittimamente, ha continuato ad emettere fatture anche successivamente al luglio 2017 (e, quindi, in seguito sia alla sospensione della linea telefonica che alla lettera di risoluzione contrattuale del 17.08.2017 da essa formalizzata) pur non essendovi stato alcun servizio erogato da parte della compagnia telefonica.*
- *Tali fatture venivano contestate nel loro intero importo (contenendo, tra l'altro, costi di cessazione/disattivazione non pattuiti e, comunque, che si sono determinati per effetto dell'illecita condotta tenuta dalla compagnia telefonica).*

Infine, in considerazione di *"tutto quanto sopra premesso e dedotto nelle missive del 27.04.2017 e del 18.08.2017"*, contestava integralmente la condotta di Tim.

In data 15 febbraio 2018 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) *"lo storno/annullamento degli importi non dovuti (in quanto mai pattuiti) di cui alle fatture relative al periodo novembre 2016- 25.07.2017"*;
- ii) *"l'annullamento/storno integrale di tutte le fatture relative al periodo successivo al 25.07.2017 (data di sospensione della linea telefonica 0575/659xxxx e del servizio ADSL)"*;
- iii) *"il ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto"*;
- iv) *"che TIM cessi di emettere fatture"*;
- v) *"che venga dichiarato che nulla è dovuto all'operatore per effetto della vicenda descritta"*;
- vi) *"la cancellazione di eventuali iscrizioni - se avvenute - del nominativo del Sig. xxxx nella Banca dati S.I.Mo.1.Tel di cui al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell'08. 10.2015, in quanto illegittime"*;
- vii) *"l'indennizzo previsto dalla Delibera 73/11/CONS derivante dalla mancata erogazione dei servizi (chiamate, SMS ed internet compresi nel prezzo) relativi alla scheda SIM 349/106xxxx dal 28.11.2016 all' 11.12.2016 per €. 315,00 (14 x €. 7,50 = €. 105,00 x 3 servizi - chiamate SMS ed internet)"*;
- viii) *"l'indennizzo previsto dalla Delibera 73/11 /CONS derivante dalla mancata erogazione dei servizi telefonici relativi all'utenza 0575/659xxxx dal 25.07.2017 al 04.01.2018 per €. 1.222,50 (163 x €. 7,50 = €. 1.222,50— ovvero €. 7,80 al giorno secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore telefonico)"*;

- ix) *“l’indennizzo derivante dalla voce di costo (non richiesta) "modem ultra internet" dal 01.01.2017 al 04.01 .2018 per € 1.840,00 (368 x € 5,00 = € 1.840,00)”;*
- x) *“l’indennizzo previsto dall’art. 11, comma 1, dell’allegato A alla Delibera 73/11/CONS derivante dalla mancata risposta al reclamo avanzato dal Sig. xxxx in data 27.04.2017 (€ 1,00 al giorno dal 45° giorno successivo alla ricezione del reclamo - ovvero dal 31° giorno, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore telefonico - fino ad un massimo di € 300,00)”;*
- xi) *“l’indennizzo previsto dall’art. 11 comma 1 dell’allegato A alla Delibera 73/11/CONS derivante dalla mancata risposta al reclamo avanzato dal Sig. xxxx in data 18.08.2017 (€ 1,00 al giorno dal 45° giorno successivo alla ricezione del reclamo - ovvero dal 31° giorno, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore telefonico - fino ad un massimo di € 300,00). Si precisa che la missiva del 18.08.2017 deve essere considerata ulteriore reclamo in quanto avente ad oggetto la contestazione, da parte del Sig. xxxx circa l’illegittima sospensione dei servizi da parte di TIM- Telecom Italia S.p.A. e, pertanto, essa deve essere considerata come autonoma ai fini del computo dell’indennizzo previsto dalla Delibera 73/11 /CONS”;*
- xii) *“il rimborso delle spese per l’espletamento della procedura, ai sensi di quanto previsto dall’art. 19, comma 6, della Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e della Delibera Agcom 276/13/CONS, quantificate in € 500,00 ovvero nella diversa somma che sarà determinata da codesto Organismo”.*
- xiii) *La somma pari ad “€ 5.100,00, oltre all’indennizzo previsto dall’art. 11, comma 1, dell’allegato A alla Delibera 73/11 /CONS derivante dalla mancata risposta a 2 reclami avanzati dal Sig. xxxx in data 27.04.2017 e 18.08.2017”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 26 marzo 2018, 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 dedotto preliminarmente *“l’inammissibilità e l’infondatezza nel merito dell’istanza presentata per le seguenti ragioni”.*

Innanzitutto *“rileva in via preliminare come codesto Corecom abbia fissato il termine per il deposito della presente memoria in data 24 marzo 2018 e che tale data coincida con un giorno festivo in cui tutti gli Uffici, pubblici e privati, sono chiusi, con conseguente slittamento dell’adempimento al primo giorno feriale utile. Tale sorta di proroga, sancita come principio generale nell’art. 155, commi 4 e 5 c.p.c., è pacificamente applicabile anche a procedimenti di natura amministrativa come quello in corso (cfr. ex multis, Cons. Stato, V, 16 aprile 2014, n. 1863, in Foro Amm., 2014, 4, 1083; T.A.R. Lecce, II, 20 dicembre 2013, n. 2608, in Foro Amm. - T.A.R. (Il) 2013, 12, 3878; T.A.R. Pescara, I, 12 aprile 2013, n. 229, in Foro Amm. - T.A.R. (Il) 2013, 4, 1260).*

La stessa Cassazione ha inoltre recentemente ribadito la correttezza di tale regola procedurale nei seguenti termini: "La proroga del termine, che scada in giorno festivo o di sabato, al primo giorno seguente non festivo, prevista dall’art. 155 commi 4 e 5 c.p.c., si applica non solo con riguardo ai termini "a decorrenza successiva", ma anche a quelli che si computano "a ritroso", con la particolarità che, rispetto al termine a scadenza successiva, la proroga in questione opera, in tal caso, in modo speculare (ovvero a ritroso, nel senso che l’atto deve essere compiuto in anticipo, nel primo giorno antecedente non festivo, rispetto alla scadenza naturale), in ragione della relativa modalità di calcolo. (Nella fattispecie, la Suprema corte ha rilevato la tardività di una memoria difensiva che, ai sensi dell’art. 378 c.p.c., doveva essere depositata in cancelleria almeno cinque giorni prima dell’udienza)" (Cass. civ., III, 30 giugno 2014, n. 14767, in Guida al diritto 2014, 34-35, 28). Pertanto, al fine di non

incorrere in superflue contestazioni, TIM intende richiamare, ai fini dell'ammissibilità del deposito così effettuato, la Delibera n. 1 del 20/01/2015 del Corecom Abruzzo che, recependo il suddetto orientamento giurisprudenziale così dispone: "rigettata l'eccezione sollevata dall'istante in ordine alla tardività della memoria presentata da TIM, rilevando che se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (cfr. articolo 52, comma 3, del d. lgs. n. 104/2010 e articolo 155, comma 4, c.p.c.)."

Nel merito, l'operatore ha rilevato *"l'infondatezza delle pretese avanzate in quanto nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Parte istante "asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda".*

"La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla pretesa sospensione del collegamento sull'utenza mobile n. 349.1064xxx a partire dal 28 novembre 2016, nonostante gli addebiti dell'"Opzione Smart mobile" e del modem nelle fatture emesse successivamente a novembre-dicembre 2016. Si deduce altresì che, seppur in costanza di contestazione, in data 25 luglio 2017 subiva la sospensione della linea fissa associata al contratto (0575.659xxxx), a cui faceva seguito la lettera di risoluzione contrattuale. Si ritiene indispensabile, al fine di contenere gli addebiti di controparte, effettuare una serie di rettifiche alla ricostruzione fattuale offerta da quest'ultimo. Il 30 novembre 2016 è stato attivato il numero 0575.xxxxx come concordato con l'istante, con contratto "TIM Smart più opzione Voce Casa", come documentata dalla relativa Welcome Letter datata 19 dicembre 2016".

"Il 6 dicembre 2016 l'istante sollecitava l'attivazione dell'opzione Mobile. veniva, pertanto predisposta la variazione dell'opzione "Voce Casa" in "Smart Mobile" e, in attesa dell'espletamento, veniva attivata in esenzione spese sul numero mobile 349.1064xxxxl'offerta "Subito Smart", prevedente le stesse condizioni della "Smart Mobile". Di conseguenza, gli addebiti contenuti nelle successive fatture sono sempre stati pari ad € 10,00 al mese a titolo di Opzione "Smart Mobile", come indicato nella relativa Welcome Letter datata 19 dicembre 2016 (Doc. 1). Il 31 gennaio 2017 il Sig. xxxx contestava il conto di gennaio 2017 per la mancata applicazione dello sconto di benvenuto e per l'addebito del modem. Il reclamo veniva chiuso come non fondato il 2 febbraio 2017, perché sulla fattura risultava applicato lo sconto c.d. "Benvenuto Tim Smart" (Doc. 2). Controparte, pur avendo ricevuto riscontro al proprio reclamo, circostanza che determina l'immediato obbligo di pagamento dell'importo del conto telefonico contestato, decideva ingiustificatamente di omettere il pagamento di tutte le fatture emesse da TIM. Il 9 marzo 2017 reclamava nuovamente la mancata applicazione dello sconto "Smart Mobile", anche in questo caso l'esito del reclamo era negativo perché non vi era traccia a sistema dell'adesione all'offerta in promozione. Facevano quindi seguito una serie di comunicazioni commerciali, quali solleciti di pagamento e lettere di preavviso di risoluzione contrattuale, che determinavano, di fatto la cessazione della linea per morosità, in data 16 novembre 2017 ed il passaggio per MNP ad OLO dell'utenza mobile in data 3 ottobre 2017. Più precisamente, l'11 maggio '017 è stato inviato un sollecito di pagamento (Doc. 3), a cui il Sig. xxxx replicava il successivo 26 maggio, precisando che i pagamenti erano stati effettuati in maniera parziale scomputando gli addebiti ritenuti non dovuti e facendo riferimento ad un fax del 27 aprile. Dal momento che tale sollecito non riceveva alcun seguito, TIM sospendeva il collegamento il 25 luglio 2017, inviando – come previsto da contratto – la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale in data 17 agosto 2017 (Doc. 4). Il successivo 18 agosto, parte istante reiterava il reclamo a mezzo fax comunicando il pagamento parziale del conto di luglio 2017. A fronte della morosità persistente, il 16 novembre 2017 la linea veniva cessata".

Sottolineava l'operatore *“come sia stato proprio l'insoluto di volta in volta esistente sulla linea oggetto del presente procedimento a determinarne la sospensione e la successiva cessazione per morosità, in conformità a quanto previsto dagli artt. 19 e 20 delle succitate Condizioni Generali di abbonamento al servizio telefonico di base (“Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.” “Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom Italia può risolvere di diritto l'abbonamento, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo di 35,18 (...) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di Telecom Italia al risarcimento del maggior danno. Telecom Italia si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 c.c.”) (Doc. 5). Pertanto la condotta posta in essere dall'esponente società non può essere ritenuta contra jus perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante.*

Ciò posto l'operatore sosteneva che *“è quindi pacifica l'infondatezza dei reclami formulati da parte istante, susseguitisi nel tempo sempre per la stessa ragione, nonostante Tim avesse già inizialmente fornito ogni più opportuna spiegazione valevole a ritenere il reclamo chiuso con esito negativo e gli importi di cui ai conti telefonici oggetto di contestazione certi, liquidi ed esigibili perché scaduti. “TIM forniva quindi risposta cumulativamente, in conformità a quanto previsto dalla delibera AGCOM 73/11/CONS, considerando i reclami reiterati in maniera unitaria come impone, ad altro scopo, l'art. 11 comma 2 l'operatore 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 ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. 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. Pertanto, non sussistendo la fattispecie di cui all'art. 8 delibera 73/11/CONS attesa la corretta fatturazione, da parte di TIM, degli importi addebitati all'utente, non è possibile accogliere la relativa richiesta di indennizzo”.*

Infine, *“in merito alla richiesta, sempre avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, si rammenta che l'art. 19 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”. Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese”.*

L'operatore ha concluso insistendo per il rigetto *“dell'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio per i motivi sopra esposti”.*

3. La replica dell'istante

L'istante ha fatto pervenire, in data, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica con documentazione in allegato, con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni, ha respinto le eccezioni sollevate dall'operatore precisando quanto segue.

Per quanto attiene al rispetto dei termini per il deposito della memoria di controparte “*contesta, in primis, la tempestività, in quanto avvenuto in data 26.03.2018 a fronte della scadenza prevista per il 24.03.2018 (giorno lavorativo e non festivo). Controparte invoca, pro se, l’art. 155 commi 4 e 5 c.p.c. che, però, si applica al compimento degli atti processuali nel processo civile e non, ovviamente, al presente procedimento il quale, come noto, ha natura amministrativa. Si chiede, conseguentemente, che codesto ill.mo Corecom dichiari tardivo il deposito dit ale memoria e voglia non tenere in alcuna considerazione la memoria medesima, la quale deve considerarsi, come non depositata*”.

Nel merito della controversia, parte istante “*è stata titolare, fino al novembre 2016, dell’utenza telefonica TIM 0575/649xxxx, con un contratto SMART che, al prezzo di €. 39,00 mensili, comprendeva il canone della linea fissa, ADSL iOmega ed una scheda SIM associata - nr. 349/1064017 (la quale, a sua volta, aveva chiamate, SMS ed internet compresi nel prezzo). Nel mese di novembre 2016, dovendo traslocare per cambio abitazione, egli contattava la società TIM per evidenziare tale necessità ed ottenere informazioni circa le eventuali possibilità tariffarie. Gli veniva, quindi, suggerito, da un operatore TIM, di non procedere ad un trasloco della linea (in quanto più costoso), ma di cessare la vecchia utenza e di aprirne una nuova relativa alla nuova abitazione (con un nuovo contratto). In tale circostanza gli veniva, quindi, proposto un contratto denominato "TIM SMART" che prevedeva, al prezzo di €. 29,90 con sconto di benvenuto (ossia primo mese gratis): canone linea fissa, ADSL IOmega, chiamate illimitate verso tutti. Contemporaneamente all’attivazione del nuovo contratto, la società TIM avrebbe provveduto alla cessazione del vecchio contratto di cui all’utenza 0575/64xxx. Essendo l’utenza 0575/649xxx associata alla scheda SIM Tim (nr. 349/1064017), gli veniva garantito che, al momento della disattivazione del vecchio contratto, i servizi associati alla scheda SIM 349/1064xxx (chiamate, SMS ed internet compresi nel prezzo) gli sarebbero stati garantiti e sarebbero stati compresi nel prezzo del nuovo contratto (pari, come detto, ad €. 29,90 IVA inclusa)”*”.

In data 28.11.2016 veniva attivata l’utenza fissa del nuovo contratto TIM e precisa al riguardo “*che non gli è stato sottoposto da parte di TIM (e non ha, quindi, sottoscritto) alcun contratto e che non ha ricevuto alcuna conferma scritta né email in relazione alle condizioni economiche e contrattuali dell’offerta di novembre 2016 (omissis)*”.

Contestava, “*quindi, l’affermazione di TIM che, a pag. 3 della propria memoria, asserisce (senza completare il periodo, come si può notare): «il 30 novembre 2016 è stato attivato il numero 0575.659xxxx, come concordato con il Sig. (...), con contratto "TIM Smart più opzione Voce Casa" come documentata dalla relativa Welcome Letter datata» (e qui la frase termina, ndr). Ciò che è stato concordato con TIM è quanto riportato nella ricostruzione fattuale fornita con il proprio atto introduttivo del presente procedimento, al quale ci riportiamo integralmente e nulla di più o di diverso. Si ribadisce, inoltre, che il Sig. (...) non ha ricevuto alcuna Welcome Letter. Non solo. Come detto, non è stato sottoposto da parte di TIM (e non ha, quindi, sottoscritto) alcun contratto e non ha ricevuto alcuna conferma scritta né email in relazione alle condizioni economiche e contrattuali dell’offerta di novembre 2016. In seguito alla disattivazione della precedente linea fissa, la società TIM non procedeva ad associare i servizi alla scheda SIM 349/106xxx (chiamate, SMS ed internet compresi nel prezzo). Egli restava, quindi, dal 28.11.2016, privo dei servizi relativi alla scheda SIM. Faceva presente reiterate volte la problematica agli operatori TIM e, in data 11.12.2016, gli venivano ripristinate chiamate, SMS e internet sulla scheda SIM citata. Parimenti, anche in ordine a tale circostanza - posto che TIM nella propria memoria fa menzione di un’opzione denominata "Subito Smart" (i cui contenuti sono del tutto ignoti al Sig. ...) e di una presunta Welcome Letter datata 19.12.2016 - si ribadisce che ciò che è stato concordato con TIM è quanto riportato nella ricostruzione fattuale fornita con il proprio atto introduttivo del presente procedimento, al quale ci riportiamo integralmente e nulla di più o di diverso. Si ribadisce, inoltre, che il Sig. (...) non ha ricevuto alcuna Welcome Letter (omissis).*”

In relazione alla fattura contenente le rate per il modem *“contesta espressamente l’addebito di E. 16,77 e i due addebiti di E. 3,90, per un importo complessivo di E. 24,57”* nonché l’asserzione dell’operatore che *“nella propria memoria del 26.03.2018, riferisce di un presunto reclamo che sarebbe stato presentato dal Sig. (...) il 31.01.2017 e che sarebbe stato “chiuso come non fondato il 2 febbraio 2017” (nonché di un presunto reclamo del 9 marzo 2017 esitato negativamente da TIM). In proposito, si fa presente che, come è stato rappresentato nell’atto introduttivo del presente procedimento, a fronte dei reclami presentati dall’utente, già allegati, alcuna risposta è mai pervenuta”* (omissis).

Ribadiva, inoltre, di aver sempre *“effettuato i pagamenti delle fatture secondo gli importi effettivamente dovuti, come del resto abbondantemente esplicitato nelle missive inviate all’operatore telefonico (nonostante, tra l’altro, il sistematico ritardo nella consegna delle fatture, giunte spesso abbondantemente oltre la relativa scadenza). Non corrisponde, quindi, al vero (ed è documentato dalle ricevute di pagamento allegate all’atto introduttivo del presente procedimento) quanto evidenziato da TIM a pag. 4 della propria memoria, ossia che il Sig. (...) “pur avendo ricevuto riscontro al proprio reclamo, decideva ingiustificatamente di omettere il pagamento di tutte le fatture emesse da TIM”*”.

In data 25 luglio 2017 la società TIM sospendeva *“del tutto illegittimamente e senza alcun preavviso (nonché senza aver tenuto affatto conto del reclamo presentato il 27.04.2017, sollecitato con missive del 07.06.2017 e del 02.08.2017 - reclamo e missive tutte rimaste inevase) la linea telefonica 0575/659xxxx nonché il servizio ADSL (servizi che non sono mai stati riattivati. Solo successivamente perveniva lettera di “risoluzione contrattuale”, datata 17.08.2017 (nell’ambito della quale, tra l’altro, veniva evidenziato l’asserito mancato pagamento integrale delle fatture di marzo e aprile 2017 nonostante il pagamento dell’importo dovuto mediante bollettini postali trasmessi in allegato all’operatore).*

A tale riguardo l’operatore *“asserisce nella propria memoria che sarebbero intercorse “una serie di comunicazioni commerciali, quali solleciti di pagamento e lettere di preavviso di risoluzione contrattuale che determinavano, di fatto, la cessazione della linea per morosità in data 16.11.2016”. In particolare, TIM allega una comunicazione di sollecito di pagamento datata 11.05.2017, mai pervenuta all’istante (e che, quindi, si contesta espressamente, così come i presunti solleciti di pagamento - mai ricevuti - ai quali essa fa genericamente riferimento, senza fornire alcuna prova in merito) (omissis).*

“In merito alla illegittima sospensione della linea telefonica e del servizio ADSL, operata da TIM, si richiamano i contenuti della Deliberazione del Corecom Toscana n. 54 del 10. 10.2016 (resa proprio nei confronti di Telecom Italia) nell’ambito della quale si evidenzia che «nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta che l’operatore abbia sospeso il servizio a partire dal 5 giugno 2014, senza fornire adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall’art. 5, comma 1, del Regolamento; attese le contestazioni dell’istante “di non aver ricevuto alcuna comunicazione idonea a preavvisare tanto la sospensione, quanto la successiva risoluzione contrattuale, né telefonicamente o tramite SMS, né con altro mezzo”, non risulta allo scopo sufficiente la mera dichiarazione dell’operatore circa i numerosi solleciti telefonici e SMS. È da evidenziarsi, al riguardo, che la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall’istante, quand’anche si ritenga che l’utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall’ad. 4 dell’Allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, in vigore ai tempi della controversia), è da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell’operatore. Ne consegue che l’operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine all’illegittima sospensione amministrativa del servizio attivo sulle utenze e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per le utenze de quibus per il periodo di illegittima sospensione». Si veda, in tal senso, anche la Delibera 39/1 V/CRL del Corecom Lazio”.

Infine, circa l'eccezione di genericità sollevata dall'operatore in merito alla refusione delle spese di procedura l'istante rileva come sia *"la stessa pendenza della lite e della presente procedura a giustificarle"* visto l'impiego di tempo e risorse, nonché il conferimento del mandato alla procuratrice a tutela dell'esercizio dei propri diritti nei confronti di controparte con *"costi di natura economica che dovranno trovare adeguato ristoro"*.

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 che:

- non può essere accolta l'eccezione di tardività del deposito della memoria difensiva di Telecom Italia, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom Toscana con la nota di avvio del procedimento scadeva nel giorno sabato 24 marzo 2018. Al riguardo si evidenzia infatti che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo – o cade nella giornata del sabato – il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo. Sul punto si richiamano l'art. 52, comma 3, del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 *"Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo"* secondo cui *"[s]e il giorno di scadenza è festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo"* e l'art. 52, comma 5, a norma del quale *"[l]a proroga di cui al comma 3 si applica anche ai termini che scadono nella giornata del sabato"*. Si richiamano, inoltre, art. 155, comma 4, c.p.c.: *"Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo"*, nonché l'art. 155, comma 5, c.p.c.: *"La proroga prevista dal quarto comma si applica altresì ai termini per il compimento degli atti processuali svolti fuori dell'udienza che scadono nella giornata del sabato"*;

- non si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'utente *sub vi*), in quanto la presente fattispecie esula dall'ambito di competenza dell'Agcom, essendo riservata alla competenza del Garante per la privacy. (c.fra Corecom Agcom, delibera 130/10/CIR). Pertanto, in base alla normativa vigente, il potere di ordinare la cancellazione dei dati esula dalla competenza del Corecom e la relativa richiesta non può pertanto essere presa in considerazione;

- la richiesta *sub xii*) di il rimborso delle spese di procedura per euro 500,00 non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, l'oggetto della pronuncia di questa Autorità è limitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità ed esclude ogni richiesta risarcitoria, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Viceversa, può essere valutata in questa sede la liquidazione delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera medesima;

- con riferimento alle domande *sub iv*) e *sub v*), si osserva che la diffida ad adempiere, in quanto tale, esula dalle competenze dell'Autorità, poiché connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, atteso che 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.

Sulla difformità dell'applicazione delle condizioni contrattuali

Con riferimento alla *res controversa*, giova premettere una breve sintesi della vicenda, che s'incentra su una lamentata erronea consulenza ricevuta da parte della rete commerciale dell'operatore, che prospettava all'istante, in occasione del trasloco presso nuovo indirizzo, di aderire ad un'offerta più

vantaggiosa di quella in essere, cessando la vecchia utenza fissa e attivandone una nuova, per la spesa omnicomprendiva pari ad 29,90 mensili. Tale offerta veniva accettata con l'intesa che la promozione contenesse anche l'utenza mobile associata alla linea fissa *de qua*.

L'istante constatava che *“contrariamente agli accordi assunti, [la fatturazione emessa] prevedeva un'Opzione SMART MOBILE a pagamento”* comportante l'addebito di costi eccedenti pattuito *“il canone di euro 29,90, come era stato indicato da parte di TIM”*, precisando che veniva addebitato un costo ulteriore per rate per un apparecchio modem, dichiarando *“di non essere in possesso di alcun modem Telecom Italia”*.

Fatta questa premessa la doglianza dell'utente *sub i)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte del punto vendita autorizzato dell'operatore, a causa della quale l'istante ha effettuato una variazione contrattuale non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi di gran lunga superiori a quelli attesi, circostanza supportata dai reclami in atti.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

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.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione puntuale dell'utente, l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa, evidenziando che in data "30 novembre 2016 è stato attivato il numero 0575.659xxx come concordato con l'istante, con contratto "TIM Smart più opzione Voce Casa", come documentata dalla relativa Welcome Letter datata 19 dicembre 2016". Con riferimento alla parte mobile del contratto, l'operatore ha riferito di aver attivato, a seguito del reclamo dell'utente, "l'offerta "Subito Smart", prevedente le stesse condizioni della "Smart Mobile". Di conseguenza, gli addebiti contenuti nelle successive fatture sono sempre stati pari ad € 10,00 al mese a titolo di Opzione "Smart Mobile", come indicato nella relativa Welcome Letter datata 19 dicembre 2016 (Doc. 1)".

Sul punto, parte istante, in sede di memoria di replica, ha contestato fermamente il ricevimento di alcuna Welcome Letter da parte del gestore, precisando che "non è stato sottoposto da parte di TIM (e non ha, quindi, sottoscritto) alcun contratto e non ha ricevuto alcuna conferma scritta né email in relazione alle condizioni economiche e contrattuali dell'offerta di novembre 2016". Parte istante ha ribadito, altresì, "che ciò che è stato concordato con TIM è quanto riportato nella ricostruzione fattuale fornita con il proprio atto introduttivo del presente procedimento, al quale ci riportiamo integralmente e nulla di più o di diverso".

È evidente che l'utente non avrebbe accettato, in occasione del trasloco, offerte peggiorative di quella originaria, accettando anche il cambio della numerazione.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub i*) di "lo storno/annullamento degli importi non dovuti (in quanto mai pattuiti)" deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva la somma onnicomprensiva pari ad euro 29,90 per linea fissa n. 0575 659xxx e la SIM associata n. 349 1064xxx, escluse, altresì le rate del modem, a partire dal 28 novembre 2016, fino alla cessazione del contratto del 16 novembre 2017. L'operatore è tenuto, inoltre, in accoglimento della domanda *sub iii*), al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può essere accolta la domanda *sub ix*) d'indennizzo per l'apparato non richiesto "modem ultra internet", atteso che non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile, tanto più che non ha mai ricevuto il suddetto apparato, oltre al riconoscimento dello storno/rimborso della fatturazione emessa. Tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (*ex multis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR e Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sull'interruzione del servizio sull'utenza mobile

L'istante ha lamentato la mancata erogazione dei servizi sulla SIM dal 28 novembre 2016 fino al 11 dicembre 2016, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del suo operato.

La domanda *sub vii*) può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al

dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".

Sul punto deve evidenziarsi che, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha lamentato, con riferimento all'utenza mobile, che *"rimaneva dal 28.11.2016, privo dei servizi relativi alla scheda SIM", precisando che, "in seguito alla disattivazione della precedente linea fissa, la società TIM non procedeva ad associare i servizi alla scheda SIM 349/1064xxx (chiamate, SMS ed Internet compresi nel prezzo), rimanendo dal 28.11.2016, privo dei servizi relativi alla scheda SIM". L'istante ha rappresentato, altresì, che "faceva presente reiterate volte la problematica agli operatori TIM e, in data 11.12.2016, gli venivano ripristinate chiamate, SMS e internet sulla scheda SIM citata".*

Di contro l'operatore, sul punto, non ha offerto evidenze probatorie in merito alla doglianza dell'istante.

Ad ogni buon conto, per il periodo dedotto in controversia, la società Telecom Italia avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, per escludere la propria responsabilità nel disservizio lamentato dall'utente. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Telecom Italia avrebbe dovuto produrre copia del traffico voce e delle connessioni dati alla rete mobile.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione dei servizi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto all'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"*.

Ciò premesso, si precisa che, ai fini della liquidazione degli indennizzi, in linea di principio, non è condivisibile una scissione delle funzionalità dell'utenza in servizi di fonia e dati, nonché in quella ulteriore di servizi principali e accessori, in ragione della peculiarità tecnico-commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già originariamente pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione delle stesse altrettanto unitarie ed inscindibili.

In forza di quanto sopra pertanto, i malfunzionamenti del servizio dati e fonia, distintamente lamentati dall'utente, vengono valutati unitariamente, a partire dal primo manifestarsi del problema nella fornitura, ovvero dal 28 novembre 2016 fino al ripristino della funzionalità, avvenuto in data 11 dicembre 2016.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 65,00 (sessantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* x 13 giorni di disservizio.

L'operatore Telecom Italia dovrà provvedere, altresì, allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato per l'utenza n. 349 106xxx nel periodo d'interruzione totale del servizio, dal 28 novembre 2016 fino al 11 dicembre 2016; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Sulla sospensione amministrativa della rete fissa voce e ADSL.

L'istante ha lamentato la sospensione, *"del tutto illegittimamente e senza alcun preavviso"*, dei servizi (voce e Adsl) sull'utenza n. 0575 659xxx, a far data 25 luglio 2017.

Da parte sua, l'operatore ha controdedotto che a seguito di *“una serie di comunicazioni commerciali, quali solleciti di pagamento e lettere di preavviso di risoluzione contrattuale, che determinavano, di fatto la cessazione della linea per morosità, in data 16 novembre 2017 ed il passaggio per MNP ad OLO dell'utenza mobile in data 3 ottobre 2017”*

Le domande *sub ii)* e *sub viii)* volte ad ottenere l'indennizzo per la sospensione dei servizi sono meritevoli 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). Sull'assenza di preavviso, l'istante ha precisato in replica che soltanto dopo l'avvenuta sospensione *“perveniva lettera di “risoluzione contrattuale”, datata 17.08.2017 (nell'ambito della quale, tra l'altro, veniva evidenziato l'asserito mancato pagamento integrale delle fatture di marzo e aprile 2017 nonostante il pagamento dell'importo dovuto mediante bollettini postali trasmessi in allegato all'operatore)”*.

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Telecom Italia abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo avvenuta in data 25 luglio 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”*.

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 ai pagamenti parziali di quanto ritenuto dovuto (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 25 luglio 2017 (data indicata d'inizio della sospensione, indicata dall'utente) ed il *dies ad quem* nel 3 ottobre 2017, data del passaggio dell'utenza mobile ad altro operatore, giorno in cui ha manifestato il venir meno del suo interesse a mantenere il contratto con l'operatore.

Ne discende che l'istante, per i 70 giorni di sospensione dei servizi, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.050,00 (mille e cinquanta/00), computati secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* x n. 70 giorni x 2 servizi sull'utenza n. 0575 659xxx.

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 alle domande *sub ii) e viii)*, 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 n. 0575 659xxx per il periodo interessato dalla sospensione, a far data 25 luglio 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, 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 mancata risposta ai reclami sulla difformità della fatturazione.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami successivamente reiterati, di cui il primo risulta validamente inviato via fax alla sede dell'operatore in data 27 aprile 2017.

Le richieste *sub x) e sub xiii)*, considerate congiuntamente, sono meritevoli di parziale accoglimento, atteso che il suddetto reclamo risulta non riscontrato dall'operatore, il quale non ha provato il ricevimento dell'asserite risposta inviata all'utente, atteso il fermo disconoscimento dello stesso, ribadito in memoria di replica, della ricezione di alcun riscontro.

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*". Al riguardo va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 11, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

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*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 27 aprile 2017, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 27 maggio 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 15 febbraio 2018, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 264,00 (duecento sessantaquattro/00), computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per 264 giorni di mancata risposta al reclamo.

Sulla mancata risposta al reclamo sulla sospensione amministrativa

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 18 agosto 2017 di cui alla domanda *sub xi*) inerente alla sospensione dei servizi.

La domanda non può essere accolta, atteso che, trattandosi di segnalazione relativa alla sospensione amministrativa, il suo mancato riscontro può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria, comunque favorevole per l'utente, determinata per disservizio medesimo.

Infine, con riferimento alla domanda *sub xii*) si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 (centocinquanta/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 28 marzo 2022;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. xxx nei confronti di Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

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

- a) euro 65,00 (sessantacinque/00) a titolo d'indennizzo per il malfunzionamento totale del servizio sull'utenza mobile n. 349 1064xxx;
- b) euro 1.050,00 (mille e cinquanta/00), a titolo d'indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 0575 659xxx;
- c) euro 264,00 (duecento sessantaquattro/00) a titolo d'indennizzo per l'omessa risposta al reclamo;
- d) euro 150,00 (centocinquanta/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) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito:

- a) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva la somma onnicomprensiva pari ad euro 29,90 per linea fissa n. 0575 659xxx e la SIM associata n. 349 1064xxx, escluse, altresì le rate del modem, a partire dal 28 novembre 2016, fino alla cessazione del contratto del 16 novembre 2017;
- b) di quanto fatturato per l'utenza n. 349 1064xxx, dal 28 novembre 2016 fino al 11 dicembre 2016;
- c) di quanto fatturato per la linea voce e il servizio ADSL sull'utenza n. 0575 659xxx, a far data 25 luglio 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti Punto 1, lettera a), lettera b), lettera c), 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.

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.)