

DELIBERA N. 74/2020

**MASSIMO XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/250738/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

VISTA l'istanza di MASSIMO XXXX del 28/02/2020 acquisita con protocollo n. 0091668 del 28/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'associazione dei consumatori AECI Lazio, contesta l'asserita difformità delle fatture rispetto a quanto concordato, la sospensione illegittima della linea e la conseguente perdita della numerazione. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: "A gennaio 2019 riceve proposta telefonica molto conveniente da TIM ma per potervi aderire deve cambiare il numero telefonico di casa XXXX (peraltro intestato al proprio padre Tonino). Successivamente aderisce alla proposta. Il 15.02.2019 viene attivato il numero XXXX e si procede contestualmente al recesso per il vecchio numero che viene cessato solo a maggio 2019! Fin dalla prima fattura ricevuta evidenzia però che i costi fatturati sono notevolmente diversi rispetto a quelli prospettati contrattualmente ed ovviamente contesta il tutto. L'11 maggio 2019, senza alcun preavviso, il servizio viene cessato/sospeso inspiegabilmente e viene attivato una nuova numerazione 0863420779, mai richiesta, intestata a Tonino XXXX (il padre)!!! Ovviamente si contesta il tutto ma invano. Il n. XXXX, purtroppo, non è stato mai più ripristinato nonostante i vari reclami esperiti. Ad agosto 2019 riceve lettera di TIM che comunica rettifica della fattura di giugno 2019 (???)..". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Lo storno dell'insoluto ed il rimborso delle somme pagate e non dovute; ii) L'indennizzo per l'interruzione/sospensione del servizio; iii) L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv) L'indennizzo per la perdita della numerazione; v) Il rimborso delle spese di procedura. Allega: Fatture Tim; Risposta segnalazione Tim su fatturazione difforme; Risposta sms TIM di presa in carico segnalazione del 17/05/2019. Nelle memorie di replica precisa che: "l'istante aveva concordato una fatturazione mensile di €19,90 al mese per i soli servizi voce + ADSL, appare evidente dall'analisi delle fatture che i maggiori importi tempo per tempo fatturati non semplicemente derivati dagli abbonamenti relativi a questi due servizi (nello specifico l'abbonamento "Tim Connect XDSL"), in quanto figura in ciascuna delle fatture profilo tariffario relativo al "contributo di attivazione" in 12 rate mensili da €10,00 ciascuna, che non è mai stato prospettato all'istante in fase precontrattuale e comunque non ne è da questi mai stata approvata l'attivazione. Tim afferma che quanto lamentato dall'istante risulterebbe "smentito dalle risultanze dei sistemi Tim e dal contenuto del contratto, espressamente approvato dall'istante" senza nemmeno degnarsi di depositare in atti né un succinto estratto delle risultanze dei propri sistemi, né alcuna copia del contratto recante le condizioni asseritamente approvate dall'istante. Una simile affermazione risulta pertanto manifestamente formulata in maniera del tutto apodittica, non avendo Tim offerto in atti la benchè minima prova della corrispondenza delle condizioni applicate con quelle concordate telefonicamente, e soprattutto considerato che Tim ha omesso di produrre la registrazione del vocal order impedendo

così ogni possibile verifica sul punto! Del pari non è stata offerta in atti neanche prova di aver inviato all'istante prima dell'attivazione delle offerte il riepilogo scritto delle condizioni applicate perché questi le confermasse come richiesto dall'art. 51 c. 6 del Codice del Consumo. Appare dunque evidente come Tim non abbia adempiuto in alcun modo all'onere della prova su di essa gravante di dimostrare di aver applicato le condizioni telefonicamente pattuite con l'istante, e debba pertanto corrispondere un indennizzo pari a € 217,50 per attivazione di profilo tariffario non richiesto ex art. 7 c.2 delibera 347/18/CONS tra il 15/02/2019 e il 13/05/2019, data in cui come si dirà l'utenza XXXX è stata improvvisamente ed arbitrariamente cessata da parte di Tim, in assenza di preavviso. Relativamente all'asserita illegittima sospensione/interruzione della linea chiarisce che: "Non corrisponde affatto al vero quanto apoditticamente riferito da Tim, laddove afferma che "non si registrano interruzioni/sospensioni o cessazione della linea XXXX", considerato innanzitutto che anche su questo punto controparte si è ben guardata dal depositare in atti alcun estratto delle risultanze dei propri sistemi interni, a più riprese invocate nelle proprie memorie difensive. Si ribadisce che l'istante, pur avendo regolarmente saldato le fatture sino a quel momento addebitate tramite addebito automatico (nonostante la manifesta non conformità delle condizioni applicate rispetto a quelle pattuite), a far data dall' 11 maggio 2019 ha subito la completa interruzione/sospensione del servizio voce e ADSL sulla linea XXXX. Evidenza di ciò si rinviene manifestamente nella fatturazione successiva a tale data (cfr. all. 2). Infatti nella fattura RP01208085 del 06/06/2019 (riferita al periodo di fatturazione 01/05/2019-31/05/2019) l'abbonamento TIM CONNECT XDSL risulta registrato e addebitato solo sino al 13/05/2019, e cioè in corrispondenza dell'interruzione lamentata dall'istante. Ulteriore conferma dell'improvvisa interruzione/cessazione dell'utenza si rinviene del pari nell'unica altra fattura successivamente emessa, ovvero la fattura n. RP01566756 del 06/08/2019, nella quale il servizio TIM CONNECT non compare affatto (a riprova dell'avvenuta interruzione/sospensione dell'erogazione del servizio), rimanendo solo addebiti per modem e contributo di attivazione (mai approvato dall'istante, si ribadisce). Occorre segnalare che, come puntualmente riferito dall'istante nel formulario, l'improvvisa interruzione/sospensione di maggio 2019 è coincisa esattamente con l'altrettanto improvvisa attivazione di una nuova linea presso il medesimo indirizzo intestata al padre dell'istante, Tonino XXXX (cfr. all.3), per il quale un parallelo procedimento è stato concluso con accordo in sede di conciliazione. Ribadendo che Tim sul punto non ha prodotto il benchè minimo riscontro probatorio (e in particolare non è stata prodotta alcuna prova dell'asserita attività dell'utenza XXXX né dell'asserita sussistenza di traffico a dimostrazione dell'effettiva erogazione del servizio), Tim non potrà andare esente dall'onere di corrispondere un indennizzo ex art. 5 delibera 347/18/CONS per illegittima sospensione amministrativa del servizio voce e del servizio ADSL sulla linea XXXX tra il 13/05/2019 e il 28/02/2020, data di deposito dell'istanza di definizione, pari a €4.365,00. Spetta inoltre all'istante un indennizzo a titolo di perdita della numerazione ex art. 10 delibera 347/18/CONS in proporzione ai mesi di attivazione dell'utenza, attivata in data 15/02/2019 (come confermato da controparte e riportato nel frontespizio delle fatture, cfr. all 1) e cessata in data 13/05/2019 (3 mesi totali di

attività), pari a €25,00.”. Sulla mancata risposta al reclamo afferma: “Non corrisponde affatto al vero le affermazioni di Tim secondo cui l’istante non avrebbe “mai contestato alcunchè né inviato reclami a Tim” e secondo cui “non si registrano segnalazioni antecedenti l’introduzione del presente procedimento”. L’istante ha infatti lamentato i disservizi nei confronti di Tim immediatamente dopo l’illegittima interruzione/sospensione con apposito reclamo scritto datato 17/05/2019, cui veniva assegnato codice identificativo numero 427188XXX (cfr. all.4 recante sms ricevuto da Tim in pari data che conferma la presa in carico del suddetto reclamo scritto, indicando il relativo codice identificativo) Orbene, il suddetto reclamo scritto è rimasto completamente privo di riscontro, né controparte ha offerto in atti alcun riscontro documentale in grado di dimostrare il contrario. Pertanto alcuna censura potrà essere mossa all’istante quanto all’onere su di esso gravante di dimostrare di aver segnalato il disservizio al gestore dandogli l’opportunità di porvi rimedio; di conseguenza tutti i disservizi lamentati nel presente procedimento sono a tutti gli effetti indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, considerata anche la tempestività del reclamo del 17/05/2019 tanto rispetto al disservizio di attivazione di profilo tariffario non richiesto (risalente al 15/02/2019) quanto rispetto al disservizio di illegittima interruzione/sospensione dell’utenza XXXX. Spetta dunque all’istante un indennizzo di €300,00 a titolo di mancata risposta a reclamo considerato che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Niente di tutto ciò è stato fatto, né controparte ha prodotto alcun elemento documentale idoneo a dimostrare il contrario.”

2. La posizione dell’operatore

L’operatore osserva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nelle memorie difensive precisa che:” La controparte, in uno alla propria istanza di definizione, allegava solo alcune fatture. Non sono allegati o indicati reclami. Si deve segnalare che il Corecom, rilevando evidentemente l’inammissibilità o comunque l’estrema genericità dell’istanza, richiedeva alla controparte l’integrazione delle proprie allegazioni mediante il seguente provvedimento del 9.3.2020: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi, si chiede alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con specifiche relative all’importo pattuito ai fini della nuova attivazione e con l’allegazione degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e la sospensione patita con relative attestazioni di avvenuta ricezione da parte del gestore in caso di segnalazioni scritte.” L’istante non depositava alcunchè. Il Corecom, come anticipato, a fronte dell’evidente incompletezza della domanda, richiedeva alla parte istante, ai sensi e per gli effetti dell’art. 14, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS, di integrare la propria istanza con

indicazioni più puntuali sull'importo pattuito ai fini della nuova attivazione" ed allegare "gli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e la sospensione patita con relative attestazioni di avvenuta ricezione da parte del gestore in caso di segnalazioni scritte". L'istante, come dedotto, disattendeva completamente il provvedimento. Si deve comunque rilevare che il comma 4 del citato art. 14 stabilisce che "Nel caso in cui l'istante abbia omissis informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il CORECOM può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento". La citata disposizione, da un lato chiarisce in modo inequivoco che, se tutte o parte delle informazioni e dei documenti richiamati nel precedente comma 3 (cioè le informazioni ed i documenti di cui all'articolo 6 comma 1) ed il verbale di mancata conciliazione, non sono contenuti nel GU14 l'istanza è inammissibile e, dall'altro, consente al Corecom di invitare l'istante a sanare l'inammissibilità. Senonchè la norma anzidetta non è applicabile in quanto non risulta ancora entrata in vigore. Ed infatti ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera 353/19/CONS "Le disposizioni del Regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera trovano immediata applicazione, anche rispetto ai procedimenti in corso, a eccezione degli artt. 4, comma 2, 6, comma 5, e 14, comma 4, la cui applicazione è subordinata all'approvazione ed entrata in vigore delle modifiche del Regolamento applicativo approvato con delibera n. 339/18/CONS". Considerato che il citato regolamento applicativo non è ancora stato approvato e quindi il meccanismo di correzione di eventuali cause di inammissibilità previsto dall'art. 14 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS non opera, il Corecom non avrebbe potuto invitare espressamente l'istante a correggere l'errore in cui era incorso, omettendo di depositare documentazione prevista a pena di inammissibilità della istanza. Pertanto, in linea di diritto, indipendentemente dal mancato deposito da parte del Sig. XXXX delle integrazioni richieste, l'istanza non avrebbe potuto essere comunque accolta perché priva ab origine di elementi richiesti nel GU14 a pena di inammissibilità. Che la produzione documentale debba essere effettuata in uno al GU14 solo al momento della istanza, a pena di inammissibilità, risulta chiaro dal terzo comma dell'art. 14 del Regolamento ("A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso") nonché dalla norma ivi richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami ed i documenti allegati). Il Regolamento prevede che l'istanza di cui all'art. 14 debba far riferimento al verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di una istanza di definizione della controversia iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione. Quello introdotto con il GU14 non è quindi un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l'istante chiede la definizione

nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega il motivo per cui in definizione le richieste non possono essere variate e all'organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, gli stessi documenti presentati in conciliazione. Si ribadisce, peraltro, che nel caso di specie le integrazioni istruttorie richieste alla controparte non sono state nemmeno depositate e, dunque, l'istanza risulta inammissibile, anche sotto tale ulteriore profilo. Si chiede in conclusione che l'istanza presentata dal Sig. XXXX sia dichiarata inammissibile, perché la parte istante non ha depositato, con il GU14, i documenti richiesti a pena di inammissibilità e, comunque, poiché non ha in ogni caso ottemperato all'ordine di integrazione emesso dall'Ufficio.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita difformità dei costi riportati in fattura rispetto a quanto previsto nel contratto stipulato a distanza, la sospensione della linea telefonica XXXX a partire dall'11/05/2019 e la conseguente perdita della numerazione, richiedendo i relativi indennizzi previsti dal regolamento. Deduce di aver inoltrato un reclamo per iscritto "immediatamente dopo l'illegittima interruzione/sospensione con apposito reclamo scritto datato 17/05/2019, cui veniva assegnato codice identificativo numero 427188xxx (cfr. all.4 recante sms ricevuto da Tim in pari data che conferma la presa in carico del suddetto reclamo scritto, indicando il relativo codice identificativo)". Di converso l'operatore eccepisce preliminarmente la genericità dell'istanza e nel merito sostiene di aver correttamente attivato il contratto nonché di non aver mai ricevuto reclami per i disservizi lamentati. Si rammenta preliminarmente che ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom n° 347/18/CONS "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In ragione della suddetta norma regolamentare, prima dell'avvio del procedimento, in data 09/03/2020, nonché successivamente in data 30/06/2020, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento di procedura di cui alla Delibera Agcom n° 353/19/CONS, veniva richiesto a parte istante di depositare il reclamo scritto del 17/05/2020 per acquisire l'elemento necessario ai fini della corresponsione degli indennizzi richiesti. L'istante non depositava alcunché di quanto richiesto, limitandosi a precisare, solo in risposta all'ultima richiesta che: "l'istante purtroppo non è più in possesso del testo del reclamo, non avendone conservato copia oltre l'originale in possesso di Tim. Ciò posto, cogliamo l'occasione per rilevare come la cessazione amministrativa di un'utenza sia un atto unilateralmente e volontariamente disposto dal gestore, il quale dunque non ha bisogno di alcuna segnalazione per venire a conoscenza del disservizio da lui stesso creato (a differenza degli episodi di guasti tecnici, per i quali invece il reclamo è necessario per permettere al gestore di avere contezza del problema e intervenire per ripristinare il servizio). E' del resto questo il motivo per cui l'art. 13 della delibera indennizzi impone di calcolare l'entità degli indennizzi dalla data di presentazione del reclamo solo 'nelle fattispecie contemplate

dagli articoli 6, 8, 9 e 11', e non anche in quella di cui all'art. 5, ovvero la sospensione amministrativa (proprio in quanto la stessa non costituisce un disservizio che richieda un apposito reclamo al gestore, il quale è perfettamente a conoscenza di aver interrotto l'erogazione del servizio all'utente). A ogni buon conto, è stato già provato l'invio a Telecom di un reclamo scritto in data 17 maggio, la cui conferenza rispetto al lamentato disservizio si desume dalla sua perfetta corrispondenza temporale con l'inizio della sospensione lamentata dall'istante (11 maggio, data nella quale peraltro risulta anche la parallela attivazione non richiesta di una linea insistente sul medesimo domicilio dell'istante ma intestata al padre dell'istante, XXXX Tonino; cfr. all. 3 alle memorie di replica). Inoltre la cessazione della linea, come già evidenziato nelle memorie, si evince chiaramente dalla fatturazione del servizio Tim Connect, la quale infatti si interrompe misteriosamente proprio il 13 maggio.". In merito a quanto dedotto dall'istante con particolare riferimento al fatto che la fattispecie relativa alla sospensione/cessazione amministrativa di un'utenza essendo un atto unilaterale del gestore non necessita di segnalazione da parte dell'utente, tant'è che l'art. 13 del Regolamento indennizzi impone di calcolare l'entità degli indennizzi dalla data di presentazione del reclamo solo per le fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11 si specifica quanto di seguito. Andando a guardare il documento di sintesi di cui all'Allegato B alla delibera n. 347/18/CONS, contenente le valutazioni dell'Autorità alle osservazioni da parte degli stakeholder alla consultazione pubblica relativa alle modifiche del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, proprio con riferimento ad una delle fattispecie non considerate dal menzionato art. 13, si riporta di seguito la domanda dell'operatore Wind e la conseguente risposta dell'Autorità: "Con riferimento all'art. 4 (Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio), WindTre, al fine di scongiurare fenomeni di abuso da parte degli utenti e sul presupposto che, decorso invano un certo lasso temporale, si presume che l'interesse all'indennizzo sia venuto meno, propone di fissare un tetto massimo, pari a euro 750, all'indennizzo applicabile." L'Agcom con riferimento a tale richiesta afferma che: "la previsione di un simile tetto, tuttavia, confligge col principio di proporzionalità della compensazione sancito dall'art.11, comma 2, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, approvata con delibera n. 179/03/CSP. D'altro canto, il rischio di condotte abusive è già scongiurato dalla previsione, all'art.14, comma 4, di un termine entro il quale l'utente debba segnalare il disservizio al proprio fornitore. Tale affermazione chiarisce senza alcun dubbio che la previsione dell'art. 14 comma 4 si applica ad ogni fattispecie di indennizzo prevista dal Regolamento e che, pertanto, ai fini dell'applicazione degli indennizzi in esso contemplati è necessario che l'utente dimostri di aver segnalato all'operatore il disservizio lamentato. Ne consegue, quindi, che la previsione dell'art. 13 è riferita soltanto alla decorrenza dell'indennizzo a partire dalla segnalazione trasmessa al gestore per le sole fattispecie riferite al malfunzionamento del servizio, all'attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection, all'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti e all'omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici. Pertanto che le richieste di indennizzo riferite al caso di specie possono essere indennizzate solo laddove l'istante abbia dimostrato di aver trasmesso

un reclamo facendo riferimento ad ogni disservizio lamentato (asserita sospensione illegittima dell'utenza, applicazione di costi difformi a quanto previsto dal contratto). Peraltro, si rammenta che il consolidato orientamento dell'Autorità è dell'avviso che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (ex multis, 130/12/CIR; 22/16/CIR; 48/18/CIR; 111/18/DTC; 180/18/CIR; 133/18/DTC). Inoltre si evidenzia che lo screen shot del messaggio trasmesso dall'operatore convenuto in data 17/05/2019, depositato agli atti dall'istante non possa in alcun modo sopperire alla mancata allegazione del detto reclamo atteso peraltro che risulta privo della numerazione cui è stato trasmesso e quindi della riconducibilità dello stesso all'istante. Appare peraltro inusuale che dal 17/05/2019 (data in cui l'istante afferma di aver trasmesso la segnalazione al gestore) al 13/01/2020 (data in cui lo stesso ha esperito il tentativo di conciliazione), vale a dire circa 8 mesi, l'istante, nonostante l'asserita subita sospensione dell'utenza dall'11/05/2019, non abbia mai inoltrato altre segnalazioni al gestore al fine di riavere il funzionamento dei servizi voce e dati. Si evidenzia inoltre che nessun procedimento monitorio è stato avviato dall'istante né in concomitanza del procedimento di conciliazione né in questo procedimento. Alla luce delle suesposte osservazioni le richieste relative al riconoscimento degli indennizzi di cui ai punti ii), iii) e iv) non possono in nessun modo essere accolte atteso che le stesse non sono suffragate da alcuna allegazione, agli atti, di copia dei reclami inoltrati all'operatore convenuto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi. Tuttavia, poiché relativamente all'asserita attivazione di profili tariffari non richiesti ed all'asserita sospensione dei servizi a partire da maggio 2019, l'operatore non ha fornito nessuna prova volta ad accertare l'effettiva corrispondenza degli addebiti contestati al contratto sottoscritto, nonché a dimostrare la funzionalità dei servizi durante il periodo suddetto, si ritiene, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 sopra richiamato che l'istante abbia diritto allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture emesse fino alla conclusione del ciclo di fatturazione. Relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima, non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. Massimo XXXX, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a regolarizzare la posizione contabile -

amministrativa dell'istante rimborsando e/o stornando tutte le fatture emesse relative al contratto riferito all'utenza XXXX fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

4. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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.

L'Aquila, 28 luglio 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.