

DELIBERA N. 310/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Cxxx Dxxx Dxxx Mxxx Bxxx / TELECOM ITALIA S.p.a. (ora TIM S.p.a.) e
VODAFONE ITALIA S.p.a.
(ISTANZA LAZIO/D/784/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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

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

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della Cxxx dxxx dxxx Mxxx Bxxx di cui al prot. 3516 del 2/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

La Cxxxx dxxx dxxx Mxxxx Bxxx (nel prosieguo anche parte istante o, per brevità, Congregazione) lamenta nei confronti di Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a.) l'inesatto adempimento del contratto sottoscritto nell'aprile 2015 derivante dalla (i) mancata attivazione di due linee ADSL, contrassegnate dai nn. 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx e (ii) la difformità di fatturazione rispetto a quanto concordato in sede di stipula, inclusa la fatturazione riferita alle due linee mai attivate. Deduce che i conti telefonici relativi a tali due linee non venivano saldati ma prontamente contestati. Persistendo tali difficoltà, decideva di chiedere la migrazione delle utenze nn. 06.9xxxxxxx, 06.9xxxxxxx, 06.9xxxxxxx, 06.9xxxxxxx e 06.9xxxxxxx, a sé intestate, verso Vodafone Italia S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Vodafone) ed inviava apposita disdetta per il n. 06.9410888, tramite raccomandata A/R in data 10/10/2016, a cui non veniva dato seguito con illegittima prosecuzione del relativo ciclo di fatturazione.

Con riferimento al rapporto contrattuale intrattenuto con Vodafone Italia S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Vodafone), lamenta la parziale mancata migrazione delle utenze, richiesta da contratto del febbraio 2016 (da cui deriva la prosecuzione del ciclo di fatturazione, da parte di TIM, riferito alla linea n. 06.9xxxxxxx), la difformità di fatturazione relativa ad apparecchiature e 12 SIM consegnate ma mai richieste e all'attivazione di un impianto mai eseguita, oltre l'attivazione della domiciliazione bancaria su IBAN mai richiesta, con conseguente saldo automatico delle fatture periodicamente emesse.

Nessuno degli operatori forniva riscontro ai reclami relativi alla difformità di fatturazione e/o risolveva tale problematica, inviando addirittura solleciti di pagamento per le linee nn. 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx.

L'istante formulava istanza di definizione nei confronti degli operatori convenuti per sentire accolte le seguenti richieste: "indennizzi per mancata migrazione di una numerazione da TIM a Vodafone, indennizzi per mancata attivazione di due numerazioni, indennizzi per attivazione servizi non richiesti, indennizzi per mancata risposta ai reclami, storno somme non dovute, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzi come da All. A, delibera 73/11/CONS".

2. Posizione dell'operatore TIM

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, precisando quanto che le linee nn. 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx erano state attivate, rispettivamente, in data 13/05/2015 e 22/05/2015 e cessate per morosità, rispettivamente, in data 27/10/2017 e 26/10/2017.

Riguardo all'addebito concernente la mancata migrazione, riferiva che la linea n. 06.9xxxxxxx è migrata in Wind-Infostrada in data 21/02/2017.

Con riferimento alla linea n. 06.9xxxxxxx, oggetto di disdetta, ha rilevato che la cessazione interveniva in data 17/02/2017. Sulla stessa, risultano insoluti complessivi di € 288,66.

Deduceva, infine, l'esistenza di numerosi reclami da parte della Congregazione, riscontrati in data 11/11/2015, 3/10/2016, 16/01/2017, 13/02/2017 e 27/03/2017 tramite conferma delle attivazioni eseguite e degli addebiti effettuati in fattura, conformi a contratto, con conseguente rigetto delle richieste di ricalcolo/annullamento.

Insisteva, pertanto, per il rigetto integrale delle richieste formulate nei propri confronti, perché prive di documentazione ed infondate in fatto e in diritto e depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, i seguenti documenti: conto telefonico n. 2/17 relativo alla linea n. 06.94315765, comunicazione di disdetta, lettere di risposta di TIM del 11/11/2015, 3/10/2016, 16/01/2017, 13/02/2017 e 27/03/2017, estratto conto.

3. Posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore ha impugnato e contestato tutto quanto rappresentato dall'istante, perché infondato in fatto e in diritto, oltrechè privo di supporto documentale. In particolare, asseriva come nessuna difformità di fatturazione sia riscontrabile, nel caso di specie, rispetto a quanto contrattualmente stabilito tra le parti.

Inoltre, l'importazione delle linee nn. 06.9xxxxxxx, 06.9xxxxxxx e 06.9xxxxxxx è stata eseguita regolarmente, come da *print* di sistema allegati, mentre la numerazione 06.9xxxxxxx restava in consistenza TIM perché, come ammesso dalla Congregazione, non era possibile attivarla senza eseguire interventi strutturali a cui l'utente non si rendeva disponibile, stante il vincolo del Ministero dei Beni Culturali.

Circa la difformità di fatturazione, evidenziava, infine, che nessun importo veniva addebitato con riferimento agli apparati e alle SIM consegnate all'utente finale e di cui quest'ultimo insisteva per il ritiro. A tal proposito, quindi, illegittimo ed ingiustificato è da considerarsi l'integrale mancato saldo delle fatture nn. AH01306932, AH04867580, AH08471975, AH12124947, AH15804528 e AH19063874, stante l'assenza di contestazione formale delle medesime come previsto da contratto.

Nessuna evidenza, inoltre, veniva fornita in merito ai reclami asseritamente rimasti privi di riscontro, precisando, tuttavia, come si fosse attivata presso l'utente finale, cercando invano di contattarlo via mail per la disattivazione delle utenze mobili.

Insisteva, pertanto, per il rigetto integrale delle richieste formulate nei propri confronti e depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, i seguenti documenti: proposta di abbonamento, schermate relative alla migrazione, comunicazioni da parte di Vodafone,

le fatture nn. AH01306932, AH04867580, AH08471975, AH12124947, AH15804528 e AH19063874 e le condizioni generali di contratto.

4. La replica dell'istante

Parte istante, con replica del 18/10/2018, controdeduceva alle osservazioni formulate dagli operatori convenuti ed insisteva per l'accoglimento delle proprie domande, integrate in ragione di quanto segue.

Alla luce delle affermazioni di TIM, riteneva sussistente il diritto all'indennizzo per servizi non richiesti riferiti alle linee n. 06.13126503 e 06.13595833, chiedendo il riconoscimento degli importi pari, rispettivamente, ad € 2.665,00 e 2.615,00.

Inoltre, incontestata sul punto la propria eccezione circa l'attivazione della domiciliazione bancaria, insisteva per l'accoglimento della domanda avente ad oggetto l'indennizzo per servizi non richiesto nei confronti di Vodafone.

5. Motivazione della decisione

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

Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

Sempre in via preliminare, occorre rilevare, nell'ambito dei poteri d'ufficio di questo Corecom, l'inammissibilità della documentazione prodotta dall'istante nella propria memoria di replica, giusto il disposto dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS. La disposizione prevede chiaramente che successivamente alla scadenza del primo termine procedurale – e cioè, come nel caso di specie, successivamente al trentesimo giorno – parte istante abbia la facoltà, ove lo ritenga opportuno, di integrare e replicare alle deduzioni dell'operatore convenuto, senza produrre ulteriore documentazione, rispetto a cui risulterebbe preclusa ogni possibilità di replica e/o

contestazione. Si dispone, pertanto, lo stralcio di tutti gli allegati alla memoria di replica trasmessa da parte istante via PEC in data 18/10/2018.

E ancora, circa la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, individuati nella memoria di replica nell'attivazione della domiciliazione bancaria da parte di Vodafone, asseritamente non richiesta, si eccepisce la totale inammissibilità per incompetenza materiale del Corecom adito. Dall'analisi della documentazione versata in atti risulta che nel contratto è stato indicato un codice IBAN su cui effettuare i prelievi periodici, tuttavia, secondo quanto lamentato dalla Congregazione, il conto corrente interessato dai prelievi sarebbe inspiegabilmente diverso da quello precisato nella modulistica sottoscritta.

Ebbene, in proposito, ci si limita a rammentare che l'attivazione non richiesta della domiciliazione bancaria non può essere oggetto di scrutinio da parte del Corecom adito, in quanto non si tratta di fattispecie indennizzabile ai sensi dell'All. A della delibera 347/18/CONS, perché non ricompresa sul *numerus clausus* delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarla a nessuna di esse, in applicazione del principio di analogia. Per tale ragione, la relativa domanda di indennizzo deve essere respinta.

Nel merito, le richieste della Congregazione devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Occorre in primo luogo rilevare, per una corretta valutazione del contegno di parte istante ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, che quest'ultima ha dato impulso all'istanza di conciliazione con estremo ritardo, in un momento di gran lunga successivo rispetto ai fatti oggetto di controversia (risalenti al 2015), con conseguente consolidamento di un ingente insoluto a proprio carico. Ciò dimostra la carenza di interesse, da parte di quest'ultima, a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.

Circa la mancata migrazione della linea n. 06.9xxxxxx, la Congregazione afferma in memoria che, al momento della stipula, riferiva all'agente di vendita Vodafone che l'esistenza di vincoli da parte del Ministero dei Beni Culturali avrebbe potuto rappresentare un ostacolo all'attivazione della linea ma "l'agente (...) assicurava che tale impianto era possibile senza modificare nulla", ingenerando così un legittimo affidamento verso l'utente.

L'operatore riferisce sul punto, nella propria memoria difensiva, che la numerazione "non è stata attivata poiché, come peraltro confermato dalla stessa parte ricorrente, tale procedura avrebbe richiesto degli interventi strutturali presso la sede dell'abbazia" e di ciò parte istante era perfettamente consapevole.

Risulta tuttavia *per tabulas* l'impegno contrattuale assunto fra le parti alla migrazione dell'utenza *de quo* ed è pacifica sia la mancata esecuzione della prestazione che l'assenza di idonea comunicazione all'utente finale circa l'impossibilità della relativa esecuzione, dovendosi pertanto riconoscere un indennizzo ai sensi degli artt. 3, co. 1 e 2, e 12, All. A, delibera 73/11/CONS.

Ai fini del relativo computo, posto che il contratto è stato sottoscritto in data 8/10/2015 e che il termine previsto dalla delibera 247/07/CONS, decorso inutilmente il quale l'operatore è da intendersi inadempiente, è pari a 30 giorni, il *dies a quo* corrisponde all'8/11/2015. Circa il *dies ad quem* non è possibile individuare una data entro cui contenere l'inadempimento, stante l'assenza di comunicazioni da parte di Vodafone, sicchè andrà considerato il primo giorno utile in cui è stata garantita un'interlocuzione con l'utente finale e, cioè, il 7/06/2018, data dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Quindi, l'importo spettante alla Congregazione a titolo di indennizzo ai sensi artt. 3, co. 1 e 2, e 12, All. A, delibera 73/11/CONS è pari ad € 42.390,00, calcolato su un periodo di 942 giorni su due servizi (fonia+ADSL).

Tuttavia, per effetto dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., si ritiene congruo dimezzare tale somma, riconoscendo in favore della Congregazione un importo pari ad € 21.195,00, da compensare con l'eventuale insoluto esistente sulla linea n. 06.9xxxxxxx, con obbligo di liquidazione della somma residua.

Con riferimento alle numerazioni nn. 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx, asseritamente mai attivate da TIM, quest'ultimo deduce come l'attivazione abbia avuto luogo, rispettivamente, in data 13/05/2015 e 22/05/2015 e tutti gli importi ad esse riferiti siano da intendersi esatti e conformi alle condizioni contrattuali sottoscritte, così come ribadito in numerose occasioni dall'operatore tramite comunicazioni datate 11/11/2015, 3/10/2016 e 13/02/2017.

Le deduzioni svolte sul punto sono però sguarnite di prova documentale e seppur non espressamente contestate da parte della Congregazione, che non contesta neppure l'avvenuta ricezione di tali comunicazioni, non possono ritenersi sufficienti a dimostrare l'adempimento dell'operatore.

Secondo quanto previsto nelle Linee Guida sopra citate e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto

l'inadempimento contrattuale di TIM ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a TIM fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento.

Nel caso di specie, non essendo stato assolto tale onere, le domande formulate nei confronti di TIM devono trovare accoglimento, con conseguente diritto allo storno o rimborso degli importi fatturati con riferimento alle linee nn. 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx, a seconda del caso.

Inoltre, considerato che parte istante formula altresì la generica richiesta di indennizzo ai sensi dell'All. A, delibera 73/11/CONS, in virtù di quanto sopra, sussistono i requisiti per l'applicazione degli artt. 3, co. 1 e 12, con conseguente diritto ad un indennizzo pari ad € 16.320,00 ed € 16.290,00, calcolato su un periodo di 544 e 543 giorni, per un totale di € 32.610,00 (dal 2/05/2015, trentesimo giorno successivo alla stipula del contratto con TIM, così come dichiarato nella comunicazione inviata da TIM in data 3/10/2016, al 27/10/2016 e al 26/10/2016, data di cessazione, rispettivamente, della linea n. 06.1xxxxxxx e della linea n. 06.1xxxxxxx).

Tuttavia, per effetto dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., si ritiene congruo dimezzare tale somma, riconoscendo in favore della Congregazione un importo pari ad € 16.305,00, da compensare con l'eventuale insoluto esistente sulle linee nn. 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx, con obbligo di liquidazione della somma residua.

Riguardo all'affermazione con cui la Congregazione prende posizione sul tema nella propria memoria di replica, vale a dire che "alla luce del reclamo di parte istante in data 13/10/2015" allegato alla memoria di replica e, quindi, irricevibile "le due linee sono state sì attivate e addebitate da TIM, ma le medesime non sono state oggetto né di informativa né di richiesta del cliente" si evidenzia come trattasi di controdeduzione priva di pregio, da cui deriva peraltro il mutamento della *causa petendi* della domanda di indennizzo, inammissibile per violazione del combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3, delibera 173/07/CONS.

Con riferimento alla domanda avente ad oggetto lo storno di somme non dovute ed il rimborso di somme pagate e non dovute, vale quanto segue.

L'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., *ex multis*, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020).

In proposito, nella vicenda oggetto della presente controversia, gli addebiti concernenti la difformità di fatturazione non sono adeguatamente circostanziati né provati.

Dall'analisi del fascicolo istruttorio, risultano depositate da Vodafone le fatture nn. AH01306932, AH04867580, AH08471975, AH12124947, AH15804528 e AH19063874, integralmente insolute senza giustificazione alcuna ed in assenza di contestazione. L'operatore precisa altresì che gli addebiti effettuati riguardano unicamente le linee attivate, stante l'assenza di importi riferiti agli apparati e alle SIM consegnate all'utente finale e di cui quest'ultimo insisteva per il ritiro.

Tale circostanza, sebbene non impugnata e contestata da parte istante, appare comunque smentita da una sommaria consultazione delle fatture sopra citate che recano, fra le altre cose, proprio addebiti (sia a titolo di rate per l'acquisto di 4 NOKIA Lumia che a titolo di ricariche automatiche) riferiti agli apparati e alle SIM di cui la Congregazione chiedeva il ritiro, secondo quanto lamentato in memoria ("l'utente richiedeva allora l'attivazione di un impianto normale e chiedeva a Vodafone di ritirare tutta l'apparecchiatura, *comprese SIM e cellulari che non potevano essere utilizzati senza impianti*", enfasi aggiunta).

Inoltre, da un riscontro *per tabulas* fra il contratto depositato da Vodafone in allegato alla propria memoria difensiva e tali fatture, risulta chiaramente la difformità di fatturazione, in quanto la Congregazione richiedeva solo la migrazione delle linee fisse come sopra riepilogate, 2 NOKIA Lumia e nessuna attivazione di SIM né migrazione di utenze mobili.

Pertanto, le fatture AH01306932, AH04867580, AH08471975, AH12124947, AH15804528 e AH19063874 devono ritenersi non dovute limitatamente agli addebiti riferiti a 2 dei 4 apparati acquistati a rate e alle numerazioni mobili, di cui si dispone in questa sede lo storno.

Da parte di TIM nessuna ricostruzione è possibile sul punto, stante il deposito, da parte dell'operatore, del solo conto telefonico n. 2/17 della linea n. 06.9xxxxxxx, estranea al procedimento in oggetto e recante il riaccredito degli importi, non saldati, riferiti alle utenze *de quibus*. L'operatore, inoltre, documentava come, in più occasioni, abbia ribadito alla Congregazione la correttezza degli addebiti contenuti nelle fatture periodicamente emesse, stante l'effettiva attivazione delle linee nn.06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx, come da comunicazioni datate 11/11/2015, 3/10/2016 e 13/02/2017.

Ne viene che la domanda in esame non può trovare accoglimento, stante la carenza probatoria riscontrata, con conseguente infondatezza, in fatto e in diritto.

Laddove però essa dovesse ritenersi funzionalmente collegata alla disdetta inviata a TIM tramite raccomandata A/R del 10/10/2016, l'operatore si limita a dedurre che la linea n. 06.9xxxxxxx è stata cessata solo molti mesi dopo, vale a dire il 17/02/2017.

Dall'analisi del fascicolo istruttorio, risulta che la richiesta fosse priva del documento d'identità del legale rappresentante. Ciò potrebbe aver precluso, con ogni probabilità, la relativa lavorazione.

L'operatore è quindi da considerarsi responsabile per la mancata interlocuzione con l'utente finale, a cui avrebbe dovuto comunicare qual era la ragione ostativa alla lavorazione della richiesta di disdetta, invitandolo a trasmettere la documentazione necessaria per procedere validamente alla cessazione dell'utenza.

Secondo giurisprudenza costante dell'Autorità, l'avvenuta ricezione di una richiesta, laddove ritenuta incompleta, fa comunque insorgere in capo all'operatore l'onere di contattare l'utente finale al fine di ottenere chiarimenti circa la propria comunicazione o, al più, di raccogliere i dati mancanti per procedere all'opportuna lavorazione (v., delibera Agcom n. 6/16/CIR, 116/17/CIR, nonché, più recentemente, delibera Corecom Toscana n. 12/2021). Di contro, nessun riscontro perveniva alla Congregazione, la quale nutriva un legittimo affidamento circa l'espletamento della propria richiesta, che deve ritenersi pienamente valida, almeno con riferimento allo storno degli addebiti.

Di conseguenza, la disdetta deve ritenersi pienamente valida e, quindi, i corrispettivi fatturati non dovuti a partire dal 15/11/2016, decorso il termine contrattualmente previsto per la lavorazione della disdetta corrispondente a 30 giorni successivi alla ricezione della raccomandata A/R, che si assume ricevuta in data 15/10/2016. Nel caso di specie, secondo quanto dichiarato dall'operatore, la linea n. 06.9410888 reca un insoluto di € 288,66, riferito ai conti telefonici nn. 2/17 e 6/17, di competenza dei periodi gennaio-febbraio 2017 e settembre-ottobre 2017, entrambi meritevoli di storno.

Ne viene, tuttavia, che il conto telefonico 1/17, emesso successivamente al 15/11/2016, è stato evidentemente saldato e TIM è pertanto obbligata al rimborso del relativo importo.

In relazione a tale addebito non è possibile riconoscere alcun indennizzo, secondo indirizzo ormai consolidato dell'Autorità, in quanto la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e non può dunque essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), nè può darsi luogo all'applicazione analogica dell'art. 8, All. A, delibera 73/11/CONS, per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui

risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità" (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR), potendosi disporre solo la non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente al trentesimo giorno dell'avvenuto ricevimento della richiesta di cessazione.

Infine, la richiesta di indennizzo derivante dalla mancata risposta ai reclami appare fondata nei limiti di seguito precisati.

TIM dà prova documentale di aver fornito risposta con comunicazioni del 11/11/2015, 3/10/2016, 16/01/2017, 13/02/2017 e 27/03/2017. Tali lettere, sebbene prive di ricevuta di invio, non sono state oggetto di puntuale contestazione da parte della Congregazione, sicchè è da considerarsi pacifica l'avvenuta ricezione e conoscenza delle medesime. Riguardo alla richiesta di cessazione linea, si precisa che, seppur non riscontrata formalmente dall'operatore, deve intendersi data per tale stante l'avvenuta - seppur tardiva - lavorazione, valevole come risposta per *facta concludentia*, con conseguente venir meno del diritto all'indennizzo (cfr. AGCOM Delibera n. 152/11/CIR: "L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. È dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per *facta concludentia*").

Dall'analisi del fascicolo istruttorio risulta un reclamo inviato via PEC a Vodafone in data 14/02/2017, avente ad oggetto la richiesta di rimborso di alcune fatture perché asseritamente recanti importi non conformi a quanto pattuito, e rispetto al quale l'operatore non ha fornito riscontro nè prende posizione nella propria memoria difensiva. Si ritiene quindi possibile riconoscere un indennizzo di € 300,00, a carico di Vodafone, ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Cxxx dxxx Mxxx Bxxx nei confronti delle società Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a.) e Vodafone Italia S.p.a.
2. Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a.) è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
 - € 42.390,00, a titolo di mancata attivazione dei servizi fonia ed ADSL sulla linea n. 06.9xxxxxx, nonché per inosservanza degli oneri informativi. Tale importo, per effetto dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., deve intendersi dimidiato, con conseguente obbligo di corrispondere in favore di parte istante un importo pari ad € 21.195,00, da compensare con l'eventuale insoluto esistente sulla linea n. 06.9xxxxxx ed obbligo di liquidazione della somma residua;
 - € 300,00, a titolo di mancata risposta al reclamo.
 - Il gestore è altresì tenuto a stornare, dalle fatture AH01306932, AH04867580, AH08471975, AH12124947, AH15804528 e AH19063874, tutti gli addebiti riferiti alle numerazioni mobili e a 2 dei 4 apparecchi acquistati a rate.
3. Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a.) è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
 - € 32.610,00, a titolo di mancata attivazione dei servizi fonia ed ADSL sulle linee 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx, derivante dalla sommatoria degli importi spettanti a titolo di indennizzo e pari, rispettivamente, ad € 16.320,00 ed € 16.290,00. Tale importo, per effetto dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., deve intendersi dimidiato, con conseguente obbligo di corrispondere in favore di parte istante un importo pari ad € 16.305,00, da compensare con l'eventuale insoluto esistente sulle linee nn. 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx, con obbligo di liquidazione della somma residua.
 - Il gestore è altresì tenuto a (i) stornare i conti telefonici nn. 2/17 e 6/17 relativi alla linea n. 06.9xxxxxx, per un totale di € 288,66, (ii) rimborsare il conto telefonico 1/17 relativo alla linea n. 06.9xxxxxx, nonché (iii) stornare o rimborsare gli importi fatturati con riferimento alle linee nn. 06.1xxxxxxx e 06.1xxxxxxx.
4. Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a.) e Vodafone Italia S.p.a. sono tenuti ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to