

DELIBERA N. 19/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/207605/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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”*;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con 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 convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 21/11/2019 acquisita con protocollo n. 0503023 del 21/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica privata, n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 21/11/2019, ha lamentato una fatturazione di costi difforni rispetto a quanto concordato in sede di adesione contrattuale, un’illegitima sospensione della linea e una ritardata lavorazione del recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue: a. “Con accettazione telefonica stipulai un contratto con Telecom per il quale avrei dovuto pagare 30 euro mensili e me ne sono sempre visti addebitare il doppio. b. Feci varie segnalazioni al 187 e mi dissero che avrebbero regolarizzato la fatturazione, ma ciò non avvenne. c. Subii, pertanto, varie sospensioni in pendenza di reclamo e mi fecero pagare anche 25 euro per la riattivazione.

A Gennaio 2015 rimasi senza linea e Telecom mi riconobbe solo 50 euro che non vennero mai accreditate. d. In data 21.1.2015 ricevettero disdetta di cui non tennero conto. Dopo ben QUATTRO mesi, mi dissero che non avevano potuto gestire la disdetta perché mancava il documento d’identità (cosa non vera). Inviai subito il documento d’identità a mezzo fax, ma intanto avevo ricevuto altre fatture (di circa 120 euro l’una) per le quali oggi sono vessato dalle società di recupero crediti. e. Inoltre non posso eseguire la migrazione a Fastweb del mio nuovo numero perché Telecom mi tiene bloccato a causa di questa pendenza riguardante altro numero”.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) "indennizzo per illegittime sospensioni amministrative pari ad € 100;
- ii) "indennizzo per interruzione tecnica della linea dal 2 al 18 Gennaio 2015 (allora 50% canone mensile) € 320";
- iii) "storno delle fatture addebitate successivamente alla disdetta del 15.1.2015";
- iv) "storno e rimborso della quota parte di abbonamento pagata in eccesso rispetto a quanto pattuito € 213";
- v) "rimborso della somma di € 25 pagata per riattivazione della linea a seguito di sospensione illegittima".

"Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 658.00".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0112700 in data 12.03.2020, in merito all'istanza di definizione ha rilevato che "In riferimento alla presente istanza di definizione si evidenzia che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 29.06.2012 con il profilo tariffario Alice Tutto Incluso. La tariffa prevedeva un costo € 34,51/mese con traffico nazionale incluso (no cellulari) + canone linea € 16,64/mese. Le fatture erano bimestrali. Si precisa che la welcome letter inviata all'istante con le condizioni economiche non è più disponibile perché sono trascorsi oltre 5 anni.

In data 08.09.2014 perviene da parte del cliente un reclamo il quale risulta, all'epoca, evaso come fondato con il rimborso di € 50,00, rimborso presente sul conto Novembre 2014. L'utenza risulta cessata per disdetta in data 12.06.15, in quanto la richiesta di cessazione pervenuta in data 14.01.15 era incompleta come comunicato all'istante con missiva allegata.

La documentazione completa risulta pervenuta in data 07.05.2015, nonostante l'istante fosse stato informato a Marzo 2015, e l'utenza risulta cessata in data 12.06.15, nei tempi previsti dalla normativa vigente".

Nel merito ha evidenziato che "all'istante non spetterebbe comunque nessun tipo di indennizzo per l'eventuale mancata disdetta dell'utenza telefonica, in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, per la fattispecie de quo. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione non risulta oggettivamente apprezzabile e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR).

Tale orientamento è stato confermato da una Determina del Co.re.com. Calabria n. 450/16, con la quale si è respinta la richiesta di indennizzo in caso di ritardata cessazione linea”. In ultimo, in merito al guasto telefonico contestato, ha rilevato che “l’art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che “Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono”, pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191.

Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che” Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1”.

Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all’utenza, così come espressamente richiesto dall’AGCOM.

Ebbene, dalla consultazione dei retro cartellini, è possibile verificare la presenza, nel periodo in contestazione di due TT, di cui solo uno risulta chiuso con un giorno di ritardo rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente.

L’art. 15 delle C.G.A. rubricato “Segnalazioni di guasto-Riparazioni” al punto 2 stabilisce che: “Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. E’ opportuno evidenziare che la società convenuta per il ritardato ripristino del guasto di cui sopra ha già corrisposto l’indennizzo automatico pari ad € 7,60 presente sul conto n. Maggio 2015.

Le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfano l’intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell’utenza.

Non risultano altre segnalazioni di guasto, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com. Umbria Delibera n. 13/2018).

Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. E’ opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l’operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito.

L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. Orientamento, quest'ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore.

Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". Tale posizione è stata convalidata anche da numerose Determine n. 64/16 - 73/16 - 79/16 - 395/16 - 42/18 emessa da Codesta Autorità, con la quale ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente.

L'utenza presenta una morosità pari ad € 329,32. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute.

Una riflessione che d'obbligo bisogna fare è che l'istante lamenta dei disservizi che si sono verificati nel 2015, e non risultano reclami successivi a quelli regolarmente evasi con le relative note di credito. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo". Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

L'istante, con memoria acquisita al protocollo n. 0141320 in data 30.03.2020, ha dichiarato: "Si contesta ancora una volta la fatturazione emessa dall'operatore, non corrispondente a quanto pattuito e si richiede, pertanto, in restituzione l'importo di euro 213. Si contesta, in particolare, la mancata produzione del contratto da parte dell'operatore che avrebbe potuto giustificare gli addebiti per gli importi effettuati.

La welcome letter citata, com'è noto, non è certo il contratto (il contratto sottoscritto avrebbe dovuto essere conservato per i 10 anni successivi alla conclusione del contratto stesso a norma del codice civile). 2) Illegittima, inoltre, è stata la sospensione della linea in quanto, in ogni caso, non preavvisata in alcuna maniera. 3) Si rappresenta, inoltre, che il periodo che va dal 2 al 18 Gennaio 2015 avrebbe dovuto essere indennizzato come da condizioni di contratto vigenti all'epoca con il 50% canone mensile per la somma pari ad

euro € 320. L'indennizzo di 50 euro, quindi, non rispecchia assolutamente quanto pattuito dalle parti.

Infine, per quel che riguarda la disdetta, ha rilevato che “la stessa risulta regolarmente inviata il 14.1.2015, come da ricevute a/r allegate.

A partire da tale momento la comunicazione di recesso esplica i suoi effetti e, conseguentemente, le successive fatture emesse risultano non dovute. Gli allegati prodotti dall'operatore confermano il comportamento illegittimo dell'operatore che ha preferito non tenere in considerazione la disdetta, continuando a fatturare, sospendendo comunque la linea per morosità. È provato documentalmente: - Che l'utente ha inviato disdetta il 14.1.2015 - Che l'operatore ha continuato a fatturare anche dopo tale disdetta- Che l'utente ha ricevuto solo a maggio 2015 (missiva datata 27.4.2015) l'avviso circa l'insufficienza delle precedenti comunicazioni ai fini del perfezionarsi della disdetta.- Che al reclamo dell'utente del 7.5.2015 via fax con il quale è stata ribadita la volontà di chiudere il contratto non è stato dato riscontro alcuno (le missive dell'operatore sono prive della prova di invio e di ricezione).- In ogni caso si prende atto dalla lettera Telecom datata 8/7/2016 secondo la quale la linea risulta cessata in data 22/6/2016 (cioè un anno e mezzo dopo la comunicazione di recesso inviata, con fatturazioni illegittime emesse, quindi 1 anno e mezzo dopo la suddetta comunicazione). Gli importi fatturati, pertanto, sono assolutamente illegittimi e non dovuti”.

Ha concluso, pertanto, insistendo nell'accoglimento delle richieste formulate in GU14.

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

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

Nel merito

Nel caso di specie, l'istante lamenta la difformità della fatturazione rispetto al contratto stipulato telefonicamente con l'operatore TIM, deducendo di aver aderito in relazione all'utenza privata n. [REDACTED] all'offerta al costo fisso mensile di euro 30,00, mentre il gestore avrebbe attivato il profilo richiesto con l'addebito di costi difformi e superiori a quanto concordato.

Per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle pattuite, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto,

qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Occorre, inoltre, far riferimento a quanto stabilito dal Codice del Consumo, novellato dal D.Lgs. n. 21/14 in vigore dal 13.6.2014, in tema dei c.d. "contratti a distanza". In particolare, per tale tipologia di contratti, il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt. 49 e 51 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro un termine stabilito (art. 52), che varia a seconda che il suo dante causa abbia rispettato o meno i prescritti obblighi. Specificatamente il professionista ai sensi dell'art. 51 deve confermare il contratto concluso telefonicamente su un mezzo durevole fornendo un serie di informazioni (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, possibilità di esercitare il diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.); il comma 6 dello stesso articolo, inoltre, recita che: "Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole".

Dalle disposizioni normative sopra riportate si evince quindi che il contratto concluso per telefono vincola il consumatore solo dopo la sua accettazione per iscritto: per cui, a fronte della contestazione mossa dall'istante circa il contenuto del contratto, è onere dell'operatore convenuto depositare copia del contratto sottoscritto dall'utente a conferma di quanto sostenuto. L'Autorità ha infatti più volte ribadito nelle sue decisioni che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto oggetto

di contestazione non può considerarsi valido laddove l'operatore non abbia fornito la prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale, nel senso che in tal caso incombe sull'operatore medesimo l'onere di provare la regolare conclusione del contratto, dimostrando l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, non solo attraverso l'esibizione della registrazione telefonica ma anche della documentazione cartacea inviata all'istante con debita sottoscrizione.

Ciò equivale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica, nel corso della quale il consumatore riceve verbalmente l'offerta e la accetta, ma è necessario che all'offerta telefonica segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. In altre parole, ai fini della validità del contratto è essenziale che pervenga alla compagnia telefonica il contratto cartaceo recante la firma dell'utente (Cfr. Delibera AGCOM n. 2/16/CIR). Ebbene, nel caso di specie tale prova non è stata fornita dall'operatore. Pertanto, l'operatore dovrà provvedere a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'istante rimborsando o stornando la somma eccedente l'importo mensile di euro 30,00 presente in ogni fattura relativa all'utenza n. [REDACTED] emessa a partire dal 29/06/2012 e fino alla data di efficacia del recesso (20 febbraio 2015).

Dalla determinazione di detto rimborso dovrà essere detratto l'importo di €50,00 già riconosciuto all'utente dall'operatore e presente sul conto n. [REDACTED] del 10/11/2014 alla voce "Rimborso segnalazione 08.09.2014". Relativamente alla doglianza di cui al punto ii) di interruzione della linea dal 2 al 18 gennaio 2015 per motivi tecnici", si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto,

deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie l'istante asserisce di aver subito un disservizio dal 02/01/2015 al 18/01/2015. Dichiarava di aver effettuato diverse segnalazioni, non producendo, tuttavia, nessuna indicazione in tal senso. Sul punto si richiama il costante orientamento dell'Agcom che in fattispecie similari (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio.

In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciare la telefonata.

L'operatore di converso produce il retro cartellino guasti dal quale si evince che la prima segnalazione risulta essere stata effettuata in data 03/01/2015. Dall'analisi del suddetto retro cartellino è emerso che rispetto a tale segnalazione il guasto è stato risolto in data 08/01/2015. Ebbene, poiché il gestore, secondo le condizioni generali di contratto è tenuto al ripristino della funzionalità del servizio entro 48 ore dalla segnalazione del guasto, appare palese che lo stesso abbia ripristinato il servizio in ritardo, né per tale ritardo abbia fornito giustificazione.

Alla luce di tali premesse, il ritardato nella riparazione del guasto è da ritenersi illegittimo e, pertanto, meritevole di indennizzo. Ai fini del calcolo del predetto indennizzo si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 6, comma 1, art 2 comma 2 della Delibera n.347/18/CONS. L'art 6, comma 1, stabilisce che "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.

Considerato, però, che l'indennizzo giornaliero della Carta dei servizi dell'operatore, prevede per il disservizio subito un indennizzo pari ad 50% del canone, va applicato, ai sensi dell'art. 2, comma 2 della Delibera cit., quest'ultimo parametro in quanto più favorevole.

Pertanto, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dal disservizio (ritardata riparazione del guasto) trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Abbonamento Telecom Italia • S.p.A. e quindi l'art. 7, comma 2, delle "Condizioni Generali di Abbonamento" della Telecom Italia S.p.A., il quale stabilisce: "Telecom. Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione..." e l'art. 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento

prevede: “1. Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l’attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l’effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile”.

Dunque, calcolando, secondo le condizioni generali di contratto, si ha: canone mensile € 30,00 (al 50 % = €15,00). Ritardata riparazione del guasto dal 05.01.15 all’08.01.2015 = 3gg Calcolo indennizzo = € 15,00 x 3 g = € 45,00 Orbene, la misura dell’indennizzo spettante per il malfunzionamento di ciascun servizio, linea voce e adsl, è pari a € 90,00 (euro novanta /00), così calcolato: (euro 15,00 x 2 x 3 giorni di malfunzionamento). La richiesta di cui ai punto i) “Indennizzo per illegittime sospensioni amministrative pari ad € 100”, non può trovare accoglimento, in quanto estremamente generica e non circostanziata.

L’utente, difatti, riferisce di aver subito “varie sospensioni”, senza, tuttavia, indicare i periodi in cui le presunte sospensioni si sarebbero verificate e la loro durata. Ne consegue che la mancanza di elementi precisi e dettagliati, dai quali riferire con esattezza il periodo in cui il servizio non è stato fruito, non consente a Codesta Autorità di determinare l’ammontare dell’indennizzo eventualmente dovuto. Parimenti non può essere accolta la richiesta di cui v) “Rimborso della somma di € 25 pagata per riattivazione della linea a seguito di sospensione illegittima.” Si richiama in merito il consolidato orientamento dell’Autorità garante per cui “Non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia della fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica” (delibera n. 70/12/CIR, conforme, ex multis, n.161/16/CIR).

Considerato che, nel caso di specie, l’istante non ha depositato alcuna prova in merito all’avvenuto pagamento del contestato importo e neppure alcun riferimento relativo all’arco temporale cui l’importo stesso si riferisce, si ritiene di non poter accogliere la relativa richiesta di rimborso in ragione della sua genericità (si veda questo Corecom, ex multis, determina n. 2/2017). Sulla ritardata gestione del recesso contrattuale Parte istante ha lamentato la ritardata lavorazione del recesso contrattuale in relazione all’utenza de qua, inviato all’operatore a mezzo raccomandata a.r. del 14.01.2015, ricevuta il 21.01.2015, laddove l’operatore ha dedotto la mancata lavorazione per incompletezza della documentazione allegata. La domanda dell’istante sub iii), per la parte in cui chiede lo storno delle fatture emesse post recesso, è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte. In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa.

Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa. Al riguardo deve evidenziarsi che, l'utente ha dedotto e provato – e del resto la circostanza è pacificamente ammessa anche da TIM– di avere inviato lettera raccomandata a.r. di recesso, pervenuta al gestore il 21.01.2015. Dunque, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 20 febbraio 2015, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta de qua, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato con racc. ar. in data 14 gennaio 2015.

Nel caso di specie, non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore TIM abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per l'utenza de qua. In particolare, l'operatore ha dedotto di non aver dato seguito alla suddetta richiesta in quanto priva del documento di riconoscimento dell'utente. TIM ha, altresì, dedotto di avere comunicato all'utente, con lettera 24.04.2015 i motivi per cui non poteva accogliere la richiesta di disdetta. Al proposito, deve rilevarsi che nessuna delle eccezioni di TIM risulta fondata. Sono prive di pregio le argomentazioni, in ordine alla pretesa mancata allegazione da parte dell'utente, alla raccomandata di recesso, del documento di identità del sottoscrittore, sia perché lo stesso operatore, in atti, ha riconosciuto la provenienza della missiva da parte del contraente, sia perché la motivazione addotta sembra in ogni caso non giustificare l'omessa lavorazione della richiesta, dato che si tratterebbe di una prassi stabilita dall'azienda a (pretesa) tutela del cliente, che potrebbe invece essere semplicemente contattato per una verifica sulla sua effettiva volontà.

Dalla documentazione in atti, invece, deve evidenziarsi la scorrettezza del comportamento dell'operatore, atteso che lo stesso ha comunicato al cliente la mancanza del documento di riconoscimento con ben oltre tre mesi di ritardo dal ricevimento della incompleta richiesta di recesso e ciò solo dopo aver ricevuto una segnalazione dell'utente in ordine alle motivazioni nel ritardo nella lavorazione della pratica. Ciò a conferma del fatto che, in mancanza di tale segnalazione, l'operatore avrebbe continuato a emettere fatturazione, ignorando del tutto il contenuto della missiva del 14.01.2021 in cui il cliente aveva manifestato espressamente la volontà di recedere dal rapporto contrattuale.

Pertanto, si rileva che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sull'utenza n. [REDACTED], a far data 20 febbraio 2015 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente emesse dall'operatore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo, per ritardata lavorazione recesso, atteso che il disservizio conseguente alla mancata lavorazione della disdetta, di cui l'utente si duole, non configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 21 novembre 2019 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A. si dispone che l'Operatore provveda:

- a) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 90,00 (euro novanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata riparazione guasto, ex art.6, comma 1 e art 2 comma 2, del Regolamento Indennizzi approvato con Delibera Agcom 347/18/CONS;
- b) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando o stornando la somma eccedente l'importo mensile di euro 30,00 presente in ogni fattura relativa all'utenza n. [REDACTED] emessa a partire dal 29/06/2012 e fino alla data di efficacia del recesso del 20 febbraio 2015. Dalla determinazione di detto rimborso dovrà essere detratto l'importo di €50,00 già riconosciuto all'utente dall'operatore e presente sul conto n. [REDACTED] del: 10/11/2014 alla voce "Rimborso segnalazione 08.09.2014";
- c) a regolarizzare la posizione amministrativa-contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sull'utenza n. [REDACTED] a far data dal 20 febbraio 2015 (efficacia del

recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, con ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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.

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.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

