

**DELIBERA N. 33/2022**

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/280229/2020)**

**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 18/05/2020 acquisita con protocollo n. 0544642 del 23/12/2020;

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, acquisito al protocollo n.0544642 in data 18/05/2020, ha lamentato il malfunzionamento del servizio adsl in tecnologia fibra e un’ingiustificata fatturazione a seguito della cessazione del vincolo contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue: a) di essere “già titolare di linea telefonica e di adsl con numero [REDACTED], linea regolarmente disdettata con racc. del 20/10/2018; disdetta già preannunciata con fax nei mesi precedenti; b) nonostante la disdetta, però, la Tim inviava numero tre richieste di pagamento inerenti le mensilità di maggio 2018, di giugno 2018 e di giugno del 2018 per un totale complessivo di euro 145,37che veniva regolarmente pagato, giusta bollettino allegato; c) di aver convenuto, nel frattempo, telefonicamente con un operatore Tim una trasformazione della linea da adsl a fibra con anche linea telefonica. Linea che al momento dell’allacciamento ha anche cambiato il vecchio numero telefonico, sostituito dallo [REDACTED], contratto stipulato per euro 25,00 mensili; d) tuttavia, pur avendo sottoscritto un nuovo contratto, la Tim nuovamente chiedeva il pagamento delle vecchie bollette, già pagate, però appoggiate sul nuovo numero telefonico, meglio sul nuovo contratto. Inutile specificare che le bollette riferite alla linea odierna sono state pagate”; e) “di aver subito, inspiegabilmente, un distacco della linea, nonostante le proteste a mezzo cavo inoltrate all’operatore; f) infine, da

ultimo, la Tim pretendeva il pagamento sempre delle somme già pagate per la linea sostituita, per euro 144,29, bolletta, però, pur se della linea sostituita, appoggiata invece sulla nuova linea con il numero telefonico appena innanzi citato, linea dotata di fibra, che in sede contrattuale era stata prevista per 200 MB, mai però forniti, risultando la stessa linea lenta e quasi inesistente, nei giorni festivi e prefestivi, situazione pure da tempo e frequentemente lamentata agli operatori via cavo; g) di aver, pertanto, inoltrato la richiesta di conciliazione in prima istanza dinanzi al Corecom nonché richiesta urgente di riattivazione della linea; h) di aver ottenuto il ripristino della linea ma con adsl lentissima e non con fibra fino a 200 mega, come sottoscritto da contratto, subendo ancora una volta disservizi da parte della Tim e pagando da luglio 2019 un supplemento di cinque euro mensili per una linea Fibra mai ricevuta”.

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

- i) “rimborso euro 38,84 per fattura n. [REDACTED] dell'1/9/2019; - rimborso euro 50,00 per pagamento mensile di cinque euro da luglio 2019 a maggio 2020 per Fibra 200 mega mai ricevuta”;
- ii) “storno di numero sei fatture n. [REDACTED] di euro 5,46, n. [REDACTED] di euro 182,66, n. [REDACTED] di euro 38,84, n. [REDACTED] di euro 40,29, n. [REDACTED] di euro 40,29 ricadenti nel periodo di mancata fruizione del servizio nonché l'ultima fattura n. [REDACTED] di euro 53,71 (che si allega) riferita al periodo dall'1/11/2019 al 30/11/2019 e comunque che si disconosce in toto in quanto conteggia anche le spese di riattivazione del collegamento, che era stato disattivato a causa di un disservizio Tim per un totale di euro 361,25;”
- iii) “euro 1.500,00 per rimborso disservizi subiti ed indennizzo anche come previsto dalla Carta dei Consumatori;”
- iv) “attivazione della linea Fibra Tim fino a 200 mega e non quella attualmente attivata sulla linea [REDACTED] poiché lentissima ed inefficiente”.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria depositata in data 02.07.2020 (prot. 0284176), in merito all'istanza di definizione ha rilevato che “Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'istante era attivo con l'utenza n. [REDACTED], con il profilo Alice Casa Internet.

A settembre 2018 l'istante chiede la conversione in Fibra, ma il profilo attivo sulla linea non permetteva il passaggio a Fibra, per cui chiede l'attivazione di una nuova linea telefonica a cui viene assegnata l'utenza n. [REDACTED], attivata in data 01.09.2018 con il profilo Tim Connect Fibra. In data 29.10.18 l'istante chiede la cessazione della vecchia numerazione [REDACTED], la quale risulta cessata in data 30.11.18, per cui i canoni sono dovuti sino al 30.11.18. Le fatture del numero [REDACTED], come da schermata di seguito riportata non risultano saldate, e vengono riaddebitate sulla fattura relativa al nuovo impianto telefonico sul conto di aprile 2019, a seguito di preavviso scritto”.

Ha precisato che “tale riaddebito è stato effettuato in ottemperanza all’art. 19 comma 4 delle C.G.A.: “Fermo restando l’applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom il cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia S.p.A. a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali”.

L’istante autonomamente non ha saldato le fatture della linea [REDACTED] dal conto settembre 2019 fino al conto gennaio 2020. A causa di ciò l’utenza è stata sospesa per morosità in data 23.10.2019 e riattivata in data 13.11.2019. Le azioni amministrative sono corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento”.

Per quanto riguarda i disservizi lamentati ha rilevato che “da retro cartellino guasti sono presenti due TT aperti, i quali risultano evasi nei tempi previsti 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”.

Relativamente alla velocità di navigazione, ha evidenziato che “la stessa può dipendere da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d’accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui si collega il cliente e le caratteristiche del modem o del pc in uso del cliente. A partire dal mese di ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa.

Pertanto, in conformità all’art. 8 della Delibera 244/08/CSP secondo il quale: “qualora l’utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall’operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera un reclamo circostanziato all’operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell’Autorità. Ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l’utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa”, il cliente a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16).

Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), le nuove segnalazioni e reclami adottati nella presente controversia a sostegno dell’asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere sopportati dal previo espletamento da parte dell’utente della procedura di cui all’art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS”. Inoltre, ha rilevato che “le richieste avanzate non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti non si rileva la presenza della documentazione prevista dalla normativa vigente. Si evidenzia che all’istante non spetta nessun indennizzo per il

disservizio de quo, in quanto la normativa vigente prevede, comunque, in caso di lentezza adsl solo la possibilità per l'utente di cessare l'utenza senza penali”.

Infine, ha precisato che “La linea n. [REDACTED] è attualmente in stato attivo con offerta TIM CONNECT FIBRA, e sulla stessa è presente una morosità pari ad € 367,40. Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto. L'istante, con memoria di replica acquisita al prot. n. 0311171 in data 20.07.2020, per il tramite del proprio difensore, nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue “In ordine al primo punto della memoria difensiva Telecom inerente la disdetta del vecchio contratto con n. [REDACTED] la medesima che si allega, si rileva che è avvenuta regolarmente nell'ottobre 2018 e non nel novembre 2018, pertanto i canoni sino al 31.11.2018 non sono dovuti.

Si evidenzia comunque che la fatturazione 2018 è stata del tutto saldata dal mio cliente, come da ricevute allegate. Pertanto l'addebito delle fatture sul nuovo contratto [REDACTED] sul conto aprile 2019 sono ingiustificate e si disconoscono in toto”.

In ordine poi al mancato saldo evidenziato dalla Tim delle fatture fino a gennaio 2020 (allegato 6) ha rilevato che “le medesime non sono dovute in quanto immotivate, rientranti nel periodo di mancata fruizione del servizio di linea ed internet da parte del Chieppa nonché conteggianti anche le spese di riattivazione del collegamento, disattivato a causa di un disservizio della Tim, per un totale di euro 450,07 (di cui euro 411,23 da stornare, ed euro 38,84 da rimborsare in quanto è la medesima fattura n. [REDACTED] è stata pagata - allegato 7).”

Ha ribadito che “il Sig. [REDACTED] ha subito la sospensione della linea telefonica Tim nel giugno 2019 e la sospensione della linea internet nel luglio 2019”. Il [REDACTED] quindi, dopo diversi solleciti, adiva il Corecom chiedendo un provvedimento di urgenza di riattivazione della linea internet, di fatto avvenuta il 25 dicembre 2019 nonché proponendo istanza di rimborso e storno fatture, procedura conclusasi con esito negativo”. Infine, in ordine ai disservizi di rete internet, ha rilevato che “i medesimi sono stati palesemente paventati dal [REDACTED] alla Tim più volte ma non vi è stato alcun intervento nei termini che abbia risolto il problema, difatti ad oggi la linea internet del Sig. [REDACTED] procede ancora ad una velocità di navigazione minima e non a quella di fibra 200 mega come richiesta in contratto. Ed anzi il [REDACTED] richiede al riguardo il rimborso dei cinque euro di supplemento addebitate mensilmente in fatturazione pagati per la fibra 200 mega, mai ricevuta, fino a luglio 2020”.

Ha, inoltre sottolineato che controparte “nelle more della procedura di prima istanza UG/217903/2019 proponeva di chiudere la vertenza stornando le fatture inerenti l'utenza [REDACTED] dal 5.2019 al 1.2020 pari ad € 182.82 con indennizzo euro 500,00 (che però nel corso del primo incontro, non si capisce per quale motivo, è stato diminuito in euro 300,00), riconoscendo comunque il pagamento da parte del Sig. Chieppa delle fatture 2018 (seppur effettuate con pagamento del marzo 2019)

relativamente alla vecchia utenza [REDACTED] riaddebitate sulla nuova utenza successivamente ad aprile 2019”.

### **3. Motivazione della decisione**

#### In rito

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente ed accolte parzialmente come di seguito precisato.

L’istante, lamentando la lentezza della navigazione, richiede l’adeguamento tecnico del servizio fibra alle condizioni contrattuali. In particolare, contesta, a fronte dei 200 mbps contrattualmente previsti, una velocità di navigazione effettiva “lentissima e quasi inesistente nei giorni festivi e prefestivi”.

In ordine alla specifica problematica della velocità del collegamento alla rete, si richiama il quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP che, all’art.7, prevede l’obbligo dell’operatore di specificare la velocità minima reale di accesso alla rete e di garantire la banda minima in downloading. L’adempimento da parte degli operatori del suddetto obbligo è verificabile con l’adozione del sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all’utente finale.

Ai sensi dell’art. 8, comma 6, della suddetta delibera “Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all’operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata”.

Ne consegue che l’utente che rilevi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall’operatore può fare reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti e, ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, può unicamente richiedere il recesso senza penali ai sensi del citato articolo. Si veda in merito l’orientamento costante dell’Autorità Garante (ex multis delibere Agcom nn. 126/16/CIR, 131/06/CPS; 93/11/CIR; 96/17/CONS; 1/18/CIR). Dunque, l’istante ha solamente la possibilità di

recedere senza alcun costo, ma “non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente” (Agcom Del. n. 67/16/CIR). Tuttavia, a partire da settembre 2019 (come risulta dall'estratto conto prodotto dall'operatore) l'istante ha omesso di pagare integralmente le fatture.

Alla luce della regolamentazione poco più sopra richiamata, la contestata lentezza di navigazione non può in alcun modo legittimare l'istante a non corrispondere gli importi fatturati dall'operatore per i servizi che, pur se non conformi (per quanto riguarda la componente dati FTTH) agli standard qualitativi previsti dall'offerta, sono stati dallo stesso istante pur sempre fruiti. Dunque, non è possibile accogliere la richiesta formulata dal sig. Chieppa di storno degli importi insoluti.

Per tutto quanto sopra esposto, non può neppure accogliersi la richiesta di parte istante di cui al punto iv) “di adeguamento tecnico del servizio fibra alle condizioni contrattuali”. Per le medesime ragioni le richieste di indennizzo di € 1.500,00 per i disservizi subiti di cui al punto iii) non possono trovare accoglimento.

In ordine alla richiesta di cui al punto i) “rimborso delle fatture nei periodi in cui si sono verificate illegittime sospensioni” e alla richiesta di cui punto ii) “di indennizzo per i disservizi subiti” si osserva quanto segue. L'istante ha lamentato la sospensione, senza preavviso, dei servizi (voce e Adsl) sull'utenza de qua, laddove l'operatore ha controdedotto che allo stato è presente una morosità che ha di fatto ha provocato la sospensione in autotutela della linea telefonica.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “in modo regolare, continuo e senza interruzioni”. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (ex multis Delibera Agcom n. 31/12/CIR). Orbene, nel caso di specie, non risulta che l'operatore Telecom abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del “Regolamento” di cui alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, All. A che prevede “l'obbligo di informare l'utente con congruo

preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”.

Nel caso di specie, le tre comunicazioni prodotte dall'operatore: 1) Sollecito di pagamento dell'8.07.2019; 2) sollecito di pagamento del 27.11.2019 e 3) la Risoluzione contrattuale del 14.08.2019, sono prive di qualsivoglia prova di invio e ricezione all'indirizzo dell'utente. Sul punto, il costante orientamento dei Co.re.com stabilisce che: “La sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere.

In particolare la diffida ad adempiere, in base all'articolo 1454 c.c., è atto unilaterale recettizio che deve essere portato a conoscenza del destinatario perché possa produrre effetti, e deve contenere necessariamente: l'intimazione all'adempimento, la determinazione del termine concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia entro il termine concessogli. In mancanza di tali elementi la diffida non può essere ritenuta valida, né, conseguentemente, può essere ritenuta legittima la sospensione del servizio” (Corecom Calabria Delibera n. 22/11; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11, Corecom Lazio Delibere n. 31/10, n. 36/10, n. 48/10, n. 71/12 e n. 44/12 e Corecom Umbria Delibera n. 46/12). Pertanto, anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, deve essere dichiarata illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore in assenza di un congruo preavviso.

Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito (Cfr. Delibera Agcom n. 117/10/CIR). L'utente riferisce di aver subito “sospensioni della linea telefonica nel giugno 2019 e la sospensione della linea internet nel luglio 2019”. Di contro il gestore dichiara che “l'utenza è stata sospesa per morosità in data 23.10.2019 e riattivata in data 13.11.2019.”

Stante l'incertezza sulla data effettiva di inizio e fine sospensione (dies incertus), poiché entrambe le parti hanno fornito dichiarazioni discordanti, si avrà riguardo, ai fini della determinazione dell'arco temporale della predetta sospensione, a quanto rappresentato dall'istante nel formulario UG, ove testualmente si legge che “Tim provvedeva da oltre un mese addietro, a staccare la linea”. Tenendo presente che l'utente ha presentato istanza di conciliazione in data 12.12.2019, la data di inizio della sospensione indicata dall'operatore in memoria, ossia il 23.10.2019, appare compatibile con quanto dichiarato dall'istante nel primo formulario e, pertanto, sarà proprio tale data ad essere presa in considerazione ai fini del calcolo dell'indennizzo dovuto.

Mentre in ordine al dies ad quem, rilevato che alla data di presentazione dell'UG la linea risultava ancora sospesa, tanto che l'utente ne richiedeva un immediato ripristino, e tenuto conto di quanto dichiarato dall'utente e non contestato dall'operatore, che la riattivazione della linea sarebbe avvenuta in data 25.12.2019 a seguito dell'emanazione di un provvedimento di urgenza, si farà riferimento per la determinazione della fine disservizio/sospensione alla data del 25.12.2019.

Ne discende che l'istante, per i 63 giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo ex dell'art. 5, comma 1, della delibera 347/18/CONS, pari ad euro 945,00 (euro novecentoquarantacinque/00), computati secondo il parametro di euro 7,50 pro die x n. 63 giorni x 2 servizi.

Inoltre, in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi, Telecom Italia non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente, con riferimento alla domanda sub ii), parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo, con riferimento all'utenza de qua per il periodo interessato dalla sospensione (23 ottobre 2019- 25 dicembre 2019) per la linea voce e il servizio Adsl.

Infine, in ordine alla disdetta si osserva che la domanda dell'istante sub iii), per la parte in cui chiede il rimborso delle fatture emesse post recesso, non 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, sebbene l'utente abbia allegato gli atti del procedimento una comunicazione di recesso datata 26.10.2018, non fornisce alcuna prova dell'inoltro all'operatore. Quest'ultimo, tuttavia, dichiara che l'utenza veniva cessata in data 30.11.2018. Dunque, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel

giorno 30 novembre 2018, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta de qua, conformemente ai principi generali sopra richiamati. Pertanto, l'utente è tenuto al pagamento di tutte le fatture relative ai periodi di somministrazione dei servizi ricevuti fino alla data del 30.11.2018.

**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 18 maggio 2020 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A., l'Operatore è tenuto a:

- a) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 945,00 (euro novecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi approvato con Delibera Agcom 347/18/CONS;
- b) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante relativa all'utenza n. [REDACTED], mediante storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo, con riferimento all'utenza de qua per il periodo interessato dalla sospensione (23 ottobre 2019- 25 dicembre 2019) per la linea voce e il servizio Adsl.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

