

#### **DELIBERA N. 20/2024**

# XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/570104/2022) Il Corecom Molise

### NELLA riunione del II Corecom Molise del 15/03/2024;

		PRES.	ASS.
Presidente	Dott. Vincenzo Cimino	X	
Vice Presidente	Avv. Adriano Iannacone	X	
Componente	Dott. Daniel Cifelli	X	

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come 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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di 0345821 del 04/12/2022;

del 04/12/2022 acquisita con protocollo n.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



## 1. La posizione dell'istante

La posizione dell'istante. La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: in data 03/08/2022 inviamo pec a Tim per la cessazione di servizi non richiesti sul contratto delle utenze mobili. Tim non da seguito alla ns richiesta e per giunta in data 09.09.2022 cessa l'utenza fissa aziendale con danno per l'attivita' di grande distribuzione. Infatti rimane isolata per quello che concerne la telefonia, la connessione dati ed i pos. abbiamo reclamato e la linea è stata riattivata solo in data 22.09.2022. ci hanno riattivato utenza con condizioni economiche diverse da quelle attivate in precedenza prima della cessazione e ci hanno aggiunto a ns insaputa una sim dati non richiesta con numerazione riattivazione Tim non ha fatto seguire alcuna documentazione contrattuale dove si evincono le somme ed i servizi attivi. vi è di piu' l'operatore non ha rimborsato le somme percepite 2 volte sugli stessi pagamenti ed ha addebitato altre fatture su una societa' diversa, sempre a noi collegata, generando difatto doppio danno. abbiamo richiesto anche registrazione telefonica e codice operatore che ha causato cessazione e riattivazione con servizi non richiesti. - Richieste: indennizzo per mancata cessazione servizi utenze mobili indennizzo per cessazione utenza fissa e ritardata riattivazione indennizzo per mancata risposta reclami indennizzo per condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite indennizzo per attivazione di utenza non richiesta rimborso somme in eccedenza storno con ritiro pratica recupero crediti di eventuali penali dovute alla cessazione utenza fissa e utenza mobile spese di procedura varie ed eventuali nel corso del procedimento - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 8000.0 In riscontro alle memorie prodotte da Tim S.p.A. del 13/02/2023 il ricorrente produce le seguenti controdeduzioni: Con memoria di costituzione del 13.02.2022 TIM SPA, per il tramite del suo legale rappresentante pro tempore, richiede l'inammissibilità e la infondatezza delle pretese della scrivente. Si rigettano le eccezioni di parte resistente per le seguenti motivazioni: UTENZE INTERESSATE Fisso - Mobile contratto n. 888011865632.- MOTIVI DI INAMMISSIBILITA' preliminare. Inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS.. Tale inammissibilità deve essere rigettata. Nella istanza introduttiva ed in quella di definizione vi è la procura persona giuridica. Tim avrebbe, inoltre, dovuto richiedere inammissibilità in sede di conciliazione; 2) Sempre in via preliminare: inammissibilità delle domande volte a formulare domande risarcitorie. La quantificazione della somma richiesta è riconducibile alla sola parte degli indennizzi e non al maggior danno subito; INFONDATEZZA NEL MERITO 3) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno. La ricorrente in data 03.08.2022 trasmette a TIM SPA una pec per la cessazione di alcuni servizi sulle utenze mobili del contratto in oggetto. (All. 1) L'operatore, di contro e illegittimamente, cessa tutti i contratti attivi sia fissi che mobili. Ci attiviamo per richiedere a Tim la riattivazione delle utenze che avviene il 21.09.2022 come da fattura allegata. (All. 2 periodo 21.09 – 30.09) Alla riattivazione della utenza fissa ci viene consegnata una sim voce mai richiesta. Chiediamo a tim di documentarci contratto sottoscritto o



eventuale verbal order di registrazione. Non risultano agli atti ne contratti ne verbal order. L'unico verbal order è quello in cui TIM ci chiede se confermiamo la riattivazione della utenza fissa illegittimamente sospesa. Verbal order allegato nei documenti di definizione. Ad oggi risultano attivi ancora i servizi richiesti in cessazione con pec del 03.08.2022 ovvero Tim Safe Mobile e Kaspersky e Tim Safe Fisso (All. 3). Vi sono stati addebitati e non restituiti anche le somme per cessazione utenza. Per quanto concerne i pagamenti doppi facciamo presente che nella istanza abbiamo allegato i bonifici effettuati e contestualmente addebito che TIM ha eseguito sul ns conto corrente. Precisamente gli estratti conto con evidenziatore rosa in merito alle fatture nr.82848 del 12/05/2022 di € 402,01, nr.7x01947064 del 12/05/2022 di € 18,79 nr.107133 del 09/06/2022 di € 194,44, nr. 7x02551107 del 09/06/2022 di € 18,79 risultano pagate due volte anche a mezzo bonifico bancario. Mentre le altre fatture, e precisamente, nr. 147526 del 11/07/202 di € 230,45, n. 722800191886 del 11/08/2022 di € 206,45 sono state addebitate dalla ns banca sul c/c bancario della società ne su SM Srl ha emesso comunque sono arrivate a TIM SPA la quale ne su note di accredito. Si fa presente che TIM non ha documentato nulla a supporto della sua tesi e che i reclami della sono presenti sia a mezzo PEC sia con n. 2 interventi del Corecom con distinti GU5. CONSIDERAZIONI FINALI palesemente disatteso le pattuizioni economiche e le richieste di cessa-zione; • - Tim ha disatteso i reclami della scrivente sulle contestazioni degli addebiti; • - Tim ha in RICHIESTE maniera illegittima sospeso le utenze; La scrivente a fronte della esposizione e della produzione documentale per la controversia in oggetto chiede a codesto Corecom di rigettare in tutto le pretese di controparte Tim e di voler accogliere le seguenti richieste: • - Storno posizione debitoria eventualmente presente; Indennizzo pari ad euro 450,00 per illegittima sospensione per un tempo di 15 giorni; - Indennizzo pari ad euro 300,00 per mancata cessazione servizi a mezzo PEC; Rimborso dei servizi non cessati e ancora fatturati; • - Indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00; • - Spese procedura pari ad euro 100.00; Rimborso della maggior somma incassata da TIM pari ad euro 1.073,00;

### 2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: Gent.le SRL Oggetto: memoria difensiva e documentazione per Telecom Italia S.p.A., in via alternativa denominata TIM S.p.A. (di seguito "Telecom" o anche "TIM") avverso l'istanza della SRL (di seguito , contro TIM ex art. 14 ss. del Regolamento di cui alla Delibera Agcom n. 353/19/CONS (Vs. Rif. GU14/Corecom MOLISE, n. 570104/2022) TIM, in persona del suo procuratore Dott. Iacopo Fuscagni, munito dei necessari poteri conferitigli per atto Notaio Sandra De Franchis del 16 settembre 2021, Rep. n.16541, Racc. n. 8044 e rappresentata e difesa ai fini del presente procedimento, in via tra loro disgiunta, dagli Avv.ti Arturo Leone e Alessandro Berti Arnoaldi Veli, in virtù di procura in calce alla presente memoria, intende prendere posizione sull'istanza in oggetto esponendo quanto segue. Con lettera datata 30 dicembre 2022, Rif. GU14/Corecom Molise, n. 570104/2022, ricevuta in pari

3

19/CIR



data, il Corecom MOLISE comunicava a TIM, la ripresa del procedimento di definizione della controversia in oggetto con richieste istruttorie e indicazione di termini e modalità per il deposito di memorie e repliche. UTENZA INTERESSATA fissa - contratto mobile n. 888011865632 - attivi. ALL'ORIGINE DELLA CONTROVERSIA La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserita mancata lavorazione del recesso per alcuni servizi attivi sulla linea mobile che, a dire dell'istante, non sarebbero mai stati richiesti a TIM. Assume la controparte di aver rinvenuto in fattura costi non meglio precisati che non dovevano essere addebitati e di aver chiesto la cessazione. TIM, invece, di cessare i servizi accessori contestati avrebbe cessato erroneamente la linea fissa. Al momento della riattivazione sulla linea fissa, TIM avrebbe inoltre attivato un piano differente da quello già operativo. Sarebbe stata anche attivata una SIM mai richiesta. RICHIESTE L'istante richiedeva, sulla scorta delle premesse: "indennizzo per DELL'ISTANTE mancata cessazione servizi utenze mobili indennizzo per cesssazione utenza fissa e ritardata riattivazione indennizzo per mancata risposta reclami indennizzo per condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite indennizzo per attivazione di utenza non richiesta rimborso somme in eccedenza storno con ritiro pratica recupero crediti di eventuali penali dovute alla cessazione utenza fissa e utenza mobile spese di procedura varie ed eventuali nel corso del procedimento - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 8000.0". DOCUMENTI PRODOTTI DALL'ISTANTE La controparte, in uno alla propria istanza di definizione, si limitava ad allegare la missiva di recesso, senza prova di spedizione e la registrazione del VO per la riattivazione linea fissa del 19.9.2022. Non viene allegato alcun reclamo. All'udienza del 1° dicembre 2022, le parti precisavano le reciproche posizioni, senza tuttavia addivenire a nessun accordo, nemmeno parziale; pertanto, il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione. Con il presente atto TIM, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità e, comunque, nel merito l'infondatezza dell'istanza presentata dalla , per le seguenti ragioni. MOTIVI DI INAMMISSIBILITA' preliminare. Inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS. In via preliminare si eccepisce la inammissibilità dell'istanza. L'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS prevede, infatti, che "in udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della asserito rappresentante legale, Sig. , non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale. domanda, pertanto, in via preliminare che l'istanza venga dichiarata inammissibile per la violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS. 2) Sempre in via preliminare: inammissibilità delle domande volte a formulare domande Sempre in via preliminare si ritiene opportuno sollevare l'eccezione di risarcitorie inammissibilità della richiesta avversaria, attesa la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima che – quantificata in €8000– risulta svincolata dalle ipotesi



normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS ("L'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno"). A tutto concedere, come da giurisprudenza costante anche dell'Ag.com, la richiesta avversaria, potrebbe ove ne ricorressero i presupposti (circostanze che nel caso di specie si contesta fermamente) essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale."). Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte nel presente atto non dovessero essere accolte, TIM potrà tutt'al più, ove dovessero ricorrerne i presupposti (circostanza che qui si contesta fermamente sin da ora), indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, dovendo invece essere respinta ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo. Si domanda, pertanto, in via preliminare che la domanda risarcitoria formulata dall'istante venga dichiarata inammissibile, perché formulata in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS. INFONDATEZZA NEL MERITO 3) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno. Fermo quanto sopra, si eccepisce ad ogni buon conto anche che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito una illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione sulla linea mobile che avrebbe portato all'incasso da parte di TIM di somme non dovute. Lamenta anche la presunta errata cessazione della linea mobile e la sua riattivazione a condizioni non conformi con quelle già attive. Sulla scorta di tali presupposti, domanda Tuttavia, nella descrizione dei fatti, di ottenere storni/rimborsi ed indennizzi. controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. In primo luogo non vengono indicate le voci contestate, la data di recesso né la data in cui la circostanza sarebbe stata comunicata a TIM. Non viene nemmeno specificata la differenza economica riscontrata all'esito della riattivazione, né comunque la durata della presunta fatturazione illegittima. La , inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha indicato puntualmente l'ammontare della somma non dovute. Inoltre, controparte non ha



neppure depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto il rimborso /storno, né la prova dell'avvenuto pagamento degli importi per i quali viene formulata la richiesta di Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. Grava, inoltre, sull'istante l'onere di documentare anche i relativi pagamenti. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Non sono nemmeno allegati validi reclami. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 4) Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione di indennizzi. L'istante, come accennato poco sopra, fonda la propria istanza sull'asserita mancata lavorazione del recesso per alcuni servizi accessori attivi su linea mobile e asseritamente mai richiesti a TIM. Controparte assume che per il disservizio venivano inoltrati reclami, rimasti privi di riscontro. Le doglianze avversarie sono tuttavia infondate; tant'è che non trovano alcuna conferma nei sistemi di TIM. Dalle verifiche effettuate dall'operatore, infatti, emerge la situazione di seguito descritta: - a sistema è presente a nome dell'istante un contratto mobile n. 888011865632 cessato da novembre 2022, nel quale erano attive tre SIM, anch'esse oggi cessate. Non sono presenti sulle linee servizi accessori non richiesti e, comunque, non sono presenti apposite richieste di cessazione o reclami; medesima osservazione deve valere per la linea fissa. L'utenza è risultata sempre funzionante. Solo in data 22.9.22 la linea è stata sospesa, per poi essere regolarmente riattivata a seguito di nuovo ordine ricevuto dall'istante. TIM ha riattivato senza ritardo la linea applicando il piano telefonico in corso. Anche sul punto non si registrano reclami o segnalazioni in data antecedente all'introduzione del presente procedimento; - non sono inoltre presenti a sistema doppi addebiti riferibili a TIM o, comunque, svincolati da servizi appositamente fruiti dall'istante. Sulla scorta delle ragioni argomentate e documentate, pertanto, nessuno storno o rimborso potrà essere effettuato, a favore della controparte, non potendo essere sollevata alcuna censura nei confronti di TIM. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Infatti, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. L'esponente società non ha, dunque, in alcun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini



dell'indennizzo richiesto ex adverso. In ogni caso e a tutto voler concedere, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può, comunque, ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile". La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento 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); resta salva, ovviamente, qualora ne sussistessero i presupposti, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione (operazione che nel caso di specie TIM ha effettuato già prima dell'introduzione del presente procedimento). A ciò si aggiunga che a sistema non sono presenti reclami tempestivi e idonei a porre TIM in condizione di verificare la fondatezza delle doglianze avversarie, né riferibili alla presunta attivazione di condizioni differenti da quelle approvate, né tantomeno in merito ad asseriti L'assenza di prova dell'invio di reclami tempestivi e idonei malfunzionamenti. dovrebbe condurre, in ogni caso, il Corecom a rigettare le domande avversarie, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da



"continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Un cenno, da ultimo, merita la richiesta volta ad ottenere la liquidazione delle spese di procedura: in ragione dell'evidente infondatezza delle domande avversarie, nulla è dovuto anche in punto di spese di procedura. In ogni caso si deve, però, doverosamente segnalare che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Nel caso di specie, invece, l'istante si limita a chiedere genericamente la liquidazione di "spese", senza dimostrare alcunché al riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata. Nessuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta. P.Q.M. S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. In via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza di definizione avversaria per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS; 2. Sempre in via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità della richiesta pecuniaria formulata dall'istante, perché in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS e, quindi, inammissibile in tale sede 3. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.

#### 3. Motivazione della decisione

Si ritiene che la domanda dell'istante possa essere parzialmente accolta per le motivazioni illustrate di seguito. - Sempre in via preliminare, in merito all'eccezione posta dall'operatore in memoria secondo cui la richiesta di euro 8.000,00 celerebbe una richiesta di risarcimento del danno di cui è competente l'Autorità Giudiziaria e non il Corecom adito, si richiamano in proposito gli indirizzi consolidati dai pronunciamenti dell'Agcom formatisi sul punto secondo i quali "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accer-tamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte" (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS). Pertanto, l'eccezione è rigettata e la ri-chiesta dell'istante viene quindi presa in considerazione solo ove dovessero essere riconosciute responsabilità dell'operatore in merito alla fattispecie in esame e co-munque entro i limiti di competenza attribuiti allo scrivente Corecom. Relativamente alla fattispecie



suddetta, così come depositata agli atti, è priva delle ricevute di accettazione e di consegna. Fermo restando quanto detto, la relativa richiesta di indennizzo per la cessazione del servizio si è potuta accogliere in quanto, sempre nella documentazione agli atti, è presente un Verbal ordel del 19/09/2022, in cui è deducibile che la questione è il ripristino della linea sull'utenza Quindi, in merito all'interruzione della linea fissa si richiama il costante orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibere Agcom 23/10/CIR, 50/10/CIR, 80/11/CIR, 31/12/CIR) per cui è illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione, in mancanza del quale la sospensione dell'utenza deve comunque considerarsi illegittima (Corecom E.R. Delibera 74/2017). Si ritiene, pertanto, che l'interruzione della linea, oggetto di contestazione nel caso in esame, è da ritenersi A tal riguardo, in ragione del silenzio di Tim sul punto e della mancata produzione di documentazione in merito, deve ritenersi che l'istante abbia illegittimamente subito la sospensione dei servizi. In tal senso, trova applicazione l'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per cui "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione" e l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per cui "Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo". Si ritiene, dunque, di riconoscere all'istante, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 13, comma 2, del Regolamento Indennizzi, di cui alla Delibera 347/18/CONS., un indennizzo pari ad euro 10.00/die x 13 gg per complessivi euro 130.00, tenuto conto, alla luce delle risultanze istruttorie, l'arco temporale indennizzabile di 13 giorni (dal 09/09/2022 al 21/09/2022). merito alla richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, que-sta non può trovare accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'utente versa in atti una pec datata 03/08/2022, ma non produce le ricevute di accettazione e di consegna e dunque, il suddetto documento non può essere considerato prova do-cumentale utile al - Altra doglianza mossa da parte istante riconoscimento dell'indennizzo richiesto. concerne la vicenda riguardante dei doppi pagamenti. Nel dettaglio, parte istante allega bonifici bancari effettuati all'operatore Tim (fatture nr.82848 del 12/05/2022 di € 402,01, nr.7x01947064 del 12/05/2022 di € 18,79 nr.107133 del 09/06/2022 di € 194,44, nr. 7x02551107 del 09/06/2022 di € 18,79) che risultano pagati due volte, mentre al-tre fatture (nr. 147526 del 11/07/202 di € 230,45, n. 722800191886 del 11/08/2022 di € 206,45) sono state addebitate sul c/c bancario della società Alla luce delle risultanze istruttorie si ritiene opportuno la rivalutazione della posizione amministrativa dell'istante SRL. - Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per contestazione delle fatture e l'applicazione di condizioni contrattuale diverse da quelle prospettate/pattuite, queste verranno trattate congiuntamente. luce della documentazione depositata agli atti parte istante contesta che, al momento della riattivazione del servizio, l'operatore non ha fatto seguire alcuna documentazione contrattuale dove si evincono i servizi attivi. Nello specifico, contesta l'attivazione di

1

19/CIR



in esame, l'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta, la cessazione dei servizi, la mancata/tardiva risposta a reclami, il rimborso somme in eccedenza, l'attivazione di servizi non richiesti, la contestazione delle fatture e l'applicazione di condizioni contrattuale diverse da quelle prospettate/pattuite nei confronti della società Tim S.p.A. (Kena mobile). - In via preliminare, in merito alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta questa deve essere rigettata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fat-turati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattiva-zione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più l'interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto) ritine che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contrat-to non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. Passando all'analisi della fattispecie, dalla documentazione in atti si evince che parte istante trasmette all'operatore una Pec in data 03/08/2022 nel cui oggetto chiede la "Cessazione dei servizi Kaspersky, Ricariche Automatiche e TIM Safe Mobile sul numero di contratto 888012081438". A detta di quest'ultima, l'operatore non da seguito a tale richiesta e, inoltre, in data 09/09/2022 cessa l'utenza fissa. Solamente dopo solleciti la linea viene riattivata in data 22/09/2022 ma con condizioni economiche diverse da quelle attivate in precedenza, con l'aggiunta di una Sim dati non richiesta. Inoltre, l'istante lamenta verso l'operatore un doppio pagamento. D'altra parte, l'operatore eccepisce quanto dichiarato dall'istante, facendo notare che le contestazioni ad esso rivolte sono generiche, che non vi sono allegati validi reclami e che, dalle verifiche svolte nei propri sistemi, la narrazione di parte istante non troverebbe conferma. - Entrando nel merito della vicenda occorre fare chiarezza. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per cessazione del servizio, l'istante lamenta che a seguito dell'invio di una pec, in data 03/08/2022, per la cessazione di servizi non richiesti sul contratto delle utenze mobili in cui sollecita, nel dettaglio, la cessazione dei servizi Kaspersky, Ricariche Automatiche e TIM Safe Mobile sul numero di con-tratto 888012081438, l'operatore non solo non da seguito a tale richiesta ma, in data 09/09/2022, cessa l'utenza fissa. In merito, l'operatore Tim nelle proprie memorie difensive sostiene che per quanto concerne le utenze mobili "a sistema è presente a nome dell'istante un contratto mobile n. 888011865632 cessato da novembre 2022, nel quale erano attive tre SIM" ed aggiunge che "Non sono presenti sulle linee servizi accessori non richiesti e, comunque, non sono presenti apposite richieste di cessazione o reclami". Per quanto attiene la linea fissa, l'operatore afferma che è sempre risultata funzionante e che "solo in data 22/09/2022 la linea è stata sospesa, per poi essere regolarmente riattivata a seguito di un nuovo ordine ricevuto dall'istante" ed aggiunge che "non si registrano reclami o segnalazioni in data antecedente all'introduzione del presente procedimento". Ebbene, come detto in precedenza, alla luce della documentazione depositata in fascicolo, deve rilevarsi che parte istante allega una pec datata 03/08/2022. Dalle risultanze istruttorie si rileva che la



servizi (Kaspersky e TIM Safe Mobile) già oggetto di richiesta di cessazione. In supporto di quanto detto, parte istante allega fattura nr. 4230722800297393 dove, effettivamente, risultano ancora attivi i suddetti servizi. Di contro, l'operatore sostiene semplicemente che i costi addebitati sono conformi a quanto contrattualmente previsto. In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 Codice civile, il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Nella fattispecie, incombeva, pertanto, all'operatore l'onere di provare, tramite la visione della documentazione contrattuale, ciò che contestava parte istante. Ne consegue che tutti gli addebiti di importi illegittimi in quanto non dovuti in base all'accordo tra le parti vanno annullati e rimborsati. - Non si ritiene, invece, di accogliere la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, a norma dell'art. 9 allegato A alla delibera numero 347/18/CONS, in quanto la fatturazione delle opzioni servizi Kaspersky e Tim Safe Mobile, non si traduce in mancata applicazione del piano tariffario con con-seguente diritto per l'utente ad essere indennizzato. A ben vedere, infatti, il ge-store ha attivato il piano tariffario prescelto "Tutto Fibra" che connota in maniera specifica e sostanziale l'offerta, pertanto, la fatturazione di servizi opzionali mai richiesti, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo così come ri-chiesto dall'istante trovando giusto ed equo ristoro attraverso un ricalcolo, da parte dell'operatore, del piano tariffario. - Si ritiene, infine, di non accogliere la richiesta di spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Concilia-web è completamente gratuita e che non risulta in fascicolo documentazione at-testante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orienta-mento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

## DELIBERA Articolo 1

- 1. 1. Si ritiene, per le motivazioni illustrate in premessa, di: 1.1 Riconoscere un indennizzo di € 130.00 (centotrenta/00) in favore dell'utente ed a carico di Tim S.p.A.., ai sensi del combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 13, comma 2, della Delibera 347/18/CONS; 1.2 Rigettare la richiesta di indennizzo per manca-ta/tardiva risposta a reclami; 1.3 Adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, quindi, di annullare le somme non dovute per i servizi Kaspersky e Tim Safe Mobile, relativamente a tutte le linee mobili fatturate. 1.4 Rimborsare, tramite assegno bancario o bonifico, tutti gli importi doppiamente pagati.
- **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.

Campobasso 15/03/2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Cimino 15.03.2024 11:25:56 GMT+00:00