AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 37

[redacted] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/551630/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 27/04/2023;

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 [redacted] del 20/09/2022 acquisita con protocollo n. 0270355 del 20/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

IN DATA APRILE 2022 ABBIAMO ADERITO AD UNA OFFERTA COMMERCIALE WIND AVENDO TERMINATO I 24 MESI DI CONTRATTO CON TIM SPA. AL PASSAGGIO TIM CI RICHIEDE SOMME NON DOVUTE E NON ACCETTATE DALLA SCRIVENTE PER QUELLO CHE CONCERNE IL CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE FEDELTA'. TANTOMENO TIM CI HA DATO PROVA DI ACCETTAZIONE DI TALE OFFERTA E DELLE EVENTUALI CONDIZIONI VINCOLANTI. ABBIAMO CONTESTATO L'ADDEBITO DEL

ROUTER WI FI ED ABBIAMO CONTESTATO LE FATTURE DAL 2° 2022 IN QUANTO NON CONFORMI ALLE PATTUIZIONI CONTRATTUALI. TIM NON CI HA RESTITUITO LE SOMME DEL DEPOSITO CAUZIONALE E LE SOMME SULLE SIM PASSATE AD ALTRO OPERATORE. ABBIAMO AVUTO, NONOSTANTE LE PEC ED I RECLAMI, SOSPENSIONI ARBITRARIE DELLE UTENZE FISSE E MOBILI OLTRE LA CONNETTIVITA'. TIM NON CI HA DIMOSTRATO DI AVER IL DEBITO REALE CON GLI INCASSI EFFETTUATI". Per poi formulare le seguenti richieste: "INDENNIZZO PER SOSPENSIONE DELLE UTENZE FISSE E MOBILI INDENNIZZO PER CONDIZIONI ECONOMICHE DIVERSE DA QUELLE PATTUITE STORNO POSIZIONE DEBITORIA CON RITIRO PRATICA RECUPERO CREDITI RIMBORSO SOMME DEPOSITO CAUZIONALE E SOMME SIM VOCE E DATI VARIE ED EVENTUALI NEL CORSO DEL PROCEDIMENTO" Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2500.0" In repliche alla memoria della TIM, l'utente così deduce con nota del 07/12/2022: "Con memoria di costituzione del 17.11.2022 TIM SPA, per il tramite del suo legale rappresentante pro tempore, richiede l'inammissibilità e la infondatezza delle pretese della scrivente. Si rigettano le pretese di parte resistente per le seguenti motivazioni: UTENZE INTERESSATE Fisso · Mobile contratto n. 888012054364.- MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 1) Sulla infondatezza in fatto ed in diritto della richiesta di storno degli insoluti formulata ex adverso. La scrivente in data 20.03.2020 (All. 1, All. 2) ha sottoscritto un contratto in convergenza, di rientro in TIM da altro OLO, per n. 1 linea di telefonia fissa e n. 2 linee mobili. Le condizioni economiche previste contrattualmente sono "25 euro mese per la componente fissa + 5 euro mese per n. 2 sim mobili avendo aderito alla promo mobile ULL che scontava del 100% la seconda sim per il primo anno. Oltre ad un ulteriore sconto di 5 euro mese per domiciliazione bancaria. Alla fine del primo anno le n. 2 sim passano a 10 euro mese nel totale (5,00x2 sim). Si allegano i profili commerciali, con evidenziate in giallo le promo, inviati da tim a mezzo pec dopo la sottoscrizione del contratto. Orbene. Tim, per quanto in precedenza, ha palesemente disatteso le pattuizioni economiche fatturando importi ben oltre le attese (All. Fatt 1 e All. Fatt 2). Dovendo ragionare sul quantum del contratto, la scrivente avrebbe dovuto pagare 73 euro, già ivato al bimestre, per il 1° anno e 85 euro, già ivato, sempre al bimestre il 2° anno. Le fatture sono state saldate per importo contrattualmente previsto e la parte residua, e non dovuta, è stata contestata all'operatore. Numerose le PEC trasmesse a TIM reclamando gli addebiti ricevuti. Nelle stesse abbiamo richiesto copia della documentazione contrattuale in possesso di TIM ove si evincano condizioni economiche diverse da quelle sottoscritte. (All. 3). L'operatore a tali reclami non ha mai fatto seguire alcuna risposta. Non risultano nelle memorie di TIM riscontro alle richieste. In riferimento alle deduzioni di TIM circa l'art. 5.5 delle CGC Multibusiness è bene precisare: - i conti sono stati contestati nella stessa data di scadenza delle fatture e saldate per differenza in pari data, quindi senza ritardi; - laddove "il rapporto è contestato tra le parti, la fattura stessa non può costituire un valido elemento di prova delle prestazioni eseguite, ma può al massimo costituire un mero indizio" (in questo senso vedasi anche Cass. 18/02/1995 n° 1798; Cass. 3/07/1998 n° 6502; Cass. 13/06/2006 n° 13651; Cass. 15/01/2009 n° 806; Cass. 28/06/2010 n° 15383; Cass.

21/07/2003 n° 11343; Cass. 17/12/2004 n° 23499; Cass. 05/08/2011 n° 17050; Cass. 13/01/2014 n° 462; nella giurisprudenza di merito Tribunale di Modena 16/05/2012 n° 816; Tribunale di Milano 02/12/2014 n° 14364; Tribunale di Salerno 02/11/2014 n° 5532; Tribunale di Messina 03/05/2006 n° 189; Tribunale di Padova 25/11/2014 n° 3159). 2) Sulla richiesta di indennizzo per presunta sospensione delle linee – Genericità ed indeterminatezza della doglianza e sussistenza del preavviso di sospensione Come affermato da TIM, i distacchi di utenza sono presenti, ma non legittimi, in quanto come in precedenza riscontrato la scrivente ha contestato ogni addebito presente in fattura prima dei solleciti di controparte TIM. Dunque, sia i solleciti che la successiva sospensione, avvenuta in due distinte occasioni, e protrattasi per complessivi 15 giorni, risulta del tutto illegittima non avendo ottemperato alla risoluzione del reclamo come menzionato nella carta dei servizi di TIM. L'operatore nelle sue memorie non ha allegato alcuna documentazione probatoria circa la riattivazione delle utenze distaccate. 2) Sulla presunta posizione debitoria in essere. L'operatore nella memoria di costituzione non ha documentato l'insoluto ad oggi eventualmente presente, ne ha prodotto fatture e contratti dove si possano evidenziare gli eventuali costi aggiuntivi e/o promozioni applicate. Ne ha prodotto PEC e Raccomandate di sollecito del credito vantato. Si è limitata solo ad allegare solleciti di pagamento di n. 1 fattura pregressa e CGC. In assenza di credito certo su prova fondata, la scrivente ne richiede lo storno totale. CONSIDERAZIONI FINALI - Tim ha palesemente disatteso le pattuizioni economiche; - Tim ha disatteso i reclami della scrivente sulle contestazioni degli addebiti; - Tim ha in maniera illegittima sospeso le utenze; RICHIESTE 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 e non certificata da Tim Spa; - Indennizzo pari ad euro 450,00 per illegittima sospensione per un tempo di 15 giorni; - Indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00; - Spese procedura pari ad euro 100.00;"

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 17/11/22, TIM deduceva quanto segue. "UTENZE INTERESSATE Utenza fissa, affari, n. –cessata. Rif.: GU14/Corecom Molise, n. 551630/2022 /TIM S.p.A. (già TELECOM ITALIA S.p.A.) Contratto mobile, affari, n. 888012054364, comprensivo delle linee e cessate in data 30 marzo 2022. FATTI ALL'ORIGINE DELLA CONTROVERSIA. La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserita errata fatturazione di Tim e sulla presunta sospensione delle linee. RICHIESTE DELL' ISTANTE. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a TIM: "indennizzo per sospensione delle utenze fisse e mobili (...) indennizzo per condizioni economiche diverse da quelle pattuite (...) storno posizione debitoria con ritiro pratica recupero crediti (...) rimborso somme deposito cauzionale e somme sim voce e dati (...) varie ed eventuali nel corso del procedimento". L'istante quantifica i predetti rimborsi o indennizzi richiesti in €2.500,00. DOCUMENTI PRODOTTI DALL' ISTANTE. L'istante, in seno al GU14 ed all'UG, non allega alcunché a sostegno delle proprie

richieste. L'unico documento depositato, infatti, è il mandato della società istante alla legale rappresentante . NEL MERITO: INFONDATEZZA DELLE RICHIESTE AVANZATE NEI CONFORNTI DI TIM. Sull'asserita fatturazione illegittima da parte di Tim – Genericità ed indeterminatezza della doglianza La parte istante contesta la fatturazione di Tim senza, tuttavia, depositare né le fatture oggetto di contestazione né reclami aventi ad oggetto, appunto, la contestazione delle medesime fatture. In merito alla richiesta di "rimborso e storno degli importi non dovuti" i Corecom hanno più volte respinto la domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (tra le altre, 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").Ad esempio, in una determinazione il Corecom Lazio ha rigettato la domanda di storno delle fatture avanzata dall'istante, non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse né depositato reclami, motivando la decisione come segue: "L'istante chiede sic et simpliciter lo storno delle fatture insolute (...) la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano (...) "Alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall'istante. Non solo. Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede" (Corecom Lazio, Determina n. 320/2018). L'istante, peraltro, è tenuto dalle condizioni contrattuali a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti. La società non ha mai formalmente contestato – né è in grado di provare il contrario in questa sede – i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste: - dall'art. 17 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base: "I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom Italia sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura". - dall'art. 23 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico: "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa", con la conseguenza che, gli importi scaduti sono ritenuti da TIM certi, liquidi ed immediatamente esigibili. - dall'art. 5.5 delle Condizioni generali del Contratto

Multibusiness: "I Conti telefonici dovranno essere pagati per intero, altrimenti saranno considerati insoluti a tutti gli effetti, fatto salvo il caso di eventuali contestazioni relative o comunque connesse agli importi oggetto del Conto, che dovranno essere inoltrate entro i termini di scadenza del Conto in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito del Conto opponibili validamente dal Cliente. In caso di contestazione il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza del Conto, di tutti gli importi non oggetto della contestazione sul Conto stesso". - dell'art. 25 delle Condizioni contrattuali dell'offerta fibra: "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente". Si chiede, pertanto, a codesto Corecom, di rigettare le richieste di indennizzo, storno e rimborso avanzate dall'istante, in ordine alla doglianza in epigrafe. Sulla richiesta di indennizzo per presunta sospensione delle linee – Genericità ed indeterminatezza della doglianza e sussistenza del preavviso di sospensione. La parte istante lamenta di aver subito generiche ed indeterminate sospensioni, non specificando né il motivo della sospensione né il periodo. Si precisa, a tal proposito, che le linee mobili NON hanno subito alcuna sospensione. Quanto alla linea fissa, sono stati inviati correttamente, a mezzo PEC, tre distinti solleciti di pagamento con preavviso di sospensione, del tutto legittimi, in quanto l'istante ometteva il pagamento di fatture mai contestate prima del formulario UG/545680/2022 del 23 agosto 2022 in cui peraltro si contesta la fatturazione, come già detto, in maniera del tutto generica ed indeterminata (idem per il GU14). È d'uopo rammentare che Tim può sospendere il servizio in caso di mancato pagamento da parte dell'utente nelle modalità previste: - dall'art. 19 delle condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base (Doc. 1): "in caso di mancato pagamento della Fattura TIM può sospendere i Servizi dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento o tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) di almeno 40 Giorni...come previsto dalle condizioni contrattuali (…) Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa"; - dall'art. 7.8 delle condizioni generali di contratto del servizio FWA (Doc. 2): "in caso di mancato pagamento della Fattura TIM può sospendere i Servizi dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento o tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) di almeno 40 Giorni. Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, TIM può risolvere di diritto il Contratto, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa". I suddetti solleciti di pagamento sono stati inviati nelle seguenti date a mezzo Posta elettronica certificata, di cui si depositano anche le ricevute di accettazione e di consegna: i. 1° marzo 2022 (Doc. 3); ii. 22 aprile 2022 (Doc. 4); iii. 5 luglio 2022 (Doc. 5). Tim, pertanto, avendo debitamente preavvisato il proprio cliente circa il rischio di sospensione, non può essere sanzionata ai sensi dell'art. 5 del Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera 347/18/CONS. Si chiede, pertanto, a codesto Corecom, di rigettare anche la domanda di indennizzo per sospensione. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto

ed in diritto. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. Nel merito, respingere l'istanza per i motivi sopra esposti." Allegava: "Doc. 1 - Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base; Doc. 2 - Condizioni generali di contratto del servizio FWA; Doc. 3 - Preavviso di sospensione 1° marzo 2022 e ricevute PEC; Doc. 4 - Preavviso di sospensione 22 aprile 2022 con ricevute PEC; Doc. 5 - Preavviso di sospensione 5 luglio 2022 con ricevute PEC.".

3. Motivazione della decisione

Di seguito si riporta la valutazione delle singole richieste di indennizzo: 1) "indennizzo per sospensione delle utenze fisse e mobili" Al fine di ottenere il giusto ristoro per il disservizio lamentato, seppur vero che l'utente può limitarsi ad eccepire la sospensione, è altresì vero che egli ha l'onere di indicare il periodo di tempo in cui si è verificata l'anomalia. Nella fattispecie l'utente, molto vagamente e solo nelle proprie controdeduzioni del 07/12/2022, indica un periodo complessivo di 15 gg. riferito a due interruzioni, null'altro precisando e genericamente riferendosi alle utenze fisse, mobili e alla connettività. Circa quest'ultima si osserva che l'indennizzo può essere riconosciuto solo laddove la sospensione venga documentata con idonei rilievi ed estratti da apparecchiature che evidenziano il (mancato) flusso, prova questa non fornita. Ritornando alle utenze fisse e mobili, la Tim ha opportunamente osservato che, in caso di mancato pagamento, l'art.19 delle condizioni generali di contratto, consente la sospensione del servizio, previo avviso a mezzo raccomandata o pec, come in effetti avvenuto con ben tre solleciti inviati con pec (01/03/22 - 22/04/22 – 05/07/22). Soltanto nella propria pec del 31/05/22, l'utente cita "numerose sospensioni dei servizi" (contrariamente alle sole due –per un totale di gg.15– indicate poi nelle controdeduzioni) come eventi già risolti; pertanto, detta pec non può intendersi come reclamo, ma solo come resoconto anche perché viene genericamente indicata una pregressa corrispondenza che però non è stata depositata dall'utente. Inoltre, non si ritrova alcuna istanza GU5 da esperirsi laddove, soprattutto nell'uso aziendale, necessiti un tempestivo ripristino della linea, né tantomeno si reperiscono note di reclamo attribuibili alle ipotizzate sospensioni. Come affermato dalla delibera n. 017/2020/CRL, "Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore ....qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore...", La domanda di indennizzo va, pertanto, rigettata, anche in riferimento alle conclusioni rassegnate in merito nelle controdeduzioni. 2) "indennizzo per condizioni economiche diverse da quelle pattuite" Prima di valutare le considerazioni espresse dall'utente circa le condizioni economiche diverse da quelle pattuite, richiesta poi esclusa nelle conclusioni riportate dall'utente nelle proprie controdeduzioni, è opportuno analizzare le fatture esibite. L'istante afferma di aver contestato a TIM le fatture dal secondo 2022, dichiarazione che però non trova riscontro nel carteggio in atti. Dei documenti contabili depositati –si badi solo successivamente alle memorie di replica della TIM– due sono riferiti all'ultimo trimestre

2020 e al primo 2021 (tra l'altro in forma incompleta e mal riprodotta) e, pertanto, sono da ritenersi estranei all'oggetto della contestazione. Tanto è appunto confermato dall'indicazione fornita dall'utente nel formulario GU14 dove fa espresso cenno ad un solo reclamo –quello dell'11/04/22, di cui però non si rinviene traccia– con ciò escludendo qualsiasi periodo anteriore. Sul punto si osserva, altresì, che l'incompatibilità tra le anzidette fatture depositate dall'utente e la richiesta di storno è data anche dal notevole lasso di tempo trascorso tra il periodo di riferimento delle stesse (fine 2020-inizio 2021) e il momento dell'asserito reclamo, 11/04/22, ossia decorsi tra i 13 e i 16 mesi, tempistica assolutamente incompatibile per l'accoglimento di qualsiasi rimostranza. Altrettanto inconciliabile e scollegata dalla dichiarata contestazione delle fatture a far data dal secondo 2022, è la pec del 27/09/21 sia per la chiara antecedenza dell'invio (2021) rispetto al periodo contestato (2022), sia per l'espresso riferimento ad una fattura datata 09/09/21 di € 237,78 assolutamente priva di relazione con le problematiche in discussione. Sta di fatto, comunque, che dell'asserito reclamo dell'11/04/22 e della fattura del 09/09/21 non è stata depositata documentazione. In assenza di una specifica contestazione delle voci ritenute illegittime e di visione della fattura, qualsiasi generica eccezione non può trovare né valutazione né accoglimento. Di poi. La pec del 31/05/22, che contiene la contestazione ad un sollecito di TIM (senza alcun richiamo o indicazione di fattura), quantunque la si voglia considerare latente reclamo coerente con il periodo, è tuttavia sfornita del documento contabile contestato, cosicché impedisce qualsiasi apprezzamento sull'effettività delle rimostranze rappresentate dall'utente. Nella stessa non sono neanche indicati gli specifici importi di cui si chiede lo storno, né tantomeno sono stati depositati il sollecito contestato e la relativa fattura. Si può, pertanto, ritenere valutabile –quale unico valido reclamo in base agli essenziali elementi fattuali e temporali– la sola pec dell'11/07/22 con la quale l'utente contesta "gli addebiti della Vs. fattura in oggetto". Tale assunto risulta, però, incomprensibile laddove si osserva l'importo del documento contabile riportato dall'utente, ossia la cifra di € -7,98. Si tratta non di una somma a debito bensì a beneficio giacché portata in detrazione, come successivamente risulta dalla fattura del 11/08/22 n.184417. Questo è l'unico rilievo possibile in quanto anche in tale occasione l'utente non ha esibito la fattura relativa. Anche il terzo documento contabile, la fattura n…184417 del 11/08/2022, scadenza 09/09/2022, di € 452,18, non si comprende a che titolo sia stato depositato in quanto è privo di qualsiasi contestazione collegata. Ad ogni buon conto, l'esame della contrattualistica e delle condizioni generali versati in atti, evidenziano la legittimità sia della richiesta di pagamento del contributo di attivazione di € 12,50 mensili per 24 mesi (indicato nella tabella 2 delle condizioni economiche del profilo "Tim senza limiti adsl") sia del costo del router, indicati nell'anzidetta fattura n……184417. Si ribadisce che il contributo di attivazione deve in ogni caso essere soddisfatto tenuto conto che esso riguarda un'attività del gestore che sorge e si estingue all'instaurazione del rapporto contrattuale e che solo l'accordo delle parti permette di rateizzare per la durata del rapporto, così facilitandone all'utente il pagamento. Anche la richiesta di pagamento del router appare legittima. La proposta di attivazione del 20/03/2020, sottoscritta dall'utente, riporta alla pagina 22 la rateizzazione del router in 24 mesi. è opportuno precisare che, contrariamente alle proprie affermazioni in merito,

l'utente non ha documentato la contestazione del router WI FI. In conclusione, sulla richiesta di indennizzo per condizioni economiche differenti da quelle pattuite, (voce questa non prevista dall'allegato A delibera 347/18 CONS.) pur volendola assimilare al disposto dell'art.9 che prevede un indennizzo per profilo tariffario non richiesto, si evidenzia che la mancata esibizione di fatture e dei rispettivi reclami riferiti al periodo dal secondo 2022 non permette una valutazione sull'applicazione di un differente profilo tariffario. Non ammissibile è la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, mai avanzata sia in sede conciliativa sia in quella di compilazione dell'istanza di definizione, ma solo nelle controdeduzioni, giacché l'oggetto della pretesa rimane cristallizzato a quanto riportato nelle richieste compilate nei formulari e non altrimenti individuabili nella documentazione fornita dall'utente. 3) "storno posizione debitoria con ritiro pratica recupero crediti" Circa il "ritiro pratica recupero crediti" si osserva che le questioni di carattere amministrativo esulano dalla competenza di questo Comitato per cui domande intese a influire al di fuori di quanto previsto dall'art.19, co.4, del Regolamento ("la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi") non possono essere prese in considerazione, con consequenziale declaratoria di inammissibilità delle stesse. 4) "rimborso somme deposito cauzionale e somme sim voce e dati" Presupposto che il diritto alla restituzione del deposito cauzionale sorge in capo all'utente a completo adempimento di tutte le sue obbligazioni, se nel caso l'utente voleva indicare con tale termine l'anticipo conversazioni questo gli è dovuto, essendo venuto a termine il rapporto con TIM. Mancando qualsiasi indicazione sulle modalità di pagamento, l'importo dovrà essere corrisposto da TIM a mezzo assegno circolare intestato all'utente. 5) "varie ed eventuali nel corso del procedimento" Assolutamente non valutabile una domanda generica di questo tipo, con conseguente declaratoria di inammissibilità.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, il presente ricorso di definizione GU14/551630/2022 va parzialmente accolto. Pertanto, la TIM SpA è obbligata a restituire all'utente, a mezzo assegno circolare, l'importo da questi versato a titolo di anticipo conversazioni.

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, 27/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
27.04.2023
08:45:16
GMT+00:00