

DELIBERA N. 02 - 2020

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/108805/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 06/02/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS e dalla delibera 353/19/CONS.;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 09/04/2019 acquisita con protocollo n. 0156290 del 09/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante ha rappresentato quanto segue: “In data 04.10.2016 la società XXX e la Telecom Italia raggiungevano accordo di conciliazione dinanzi al Corecom Piemonte, sede di Torino (Verbale n. 100/2016) avente ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Telecom in merito alla errata e maggiore fatturazione e richiesta economica da parte dell'operatore. Con l'accordo di cui sopra, pertanto, veniva risolta ogni controversia in merito alle relative fatture Telecom. Successivamente, però, l'operatore richiedeva il pagamento di morosità ed interessi sulle medesime fatture rientranti nel verbale di conciliazione del 2016. A fronte di tale richiesta, la XXX inviava a mezzo PEC n. 2 reclami di contestazione datati rispettivamente 30.08.2017 e 12.03.2018 rimasti ad oggi senza seguito alcuno. Addirittura in data 09.11.2018 la XXX riceveva dalla società Service Lines s.r.l., operante per conto dell'operatore, richiesta di pagamento delle medesime morosità già contestate alla Telecom e mai riscontrate. In sede di conciliazione, avviata in data 29.12.2018, per richiedere lo storno ed annullamento totale delle fatture richieste dall'operatore poichè rientranti nell'accordo di conciliazione del 2016, nonchè per richiedere il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno, l'operatore comunicava di aver provveduto ad annullare le fatture errate rientranti nell'accordo del 2016 (riconoscendo, pertanto, il proprio errore) senza, tuttavia, fornire alcun documento dichiarativo di annullamento alla XXX del quale se ne chiede la produzione. L'operatore, infine, nonostante il riconoscimento del proprio errore, in sede di conciliazione non ha provveduto a riconoscere e corrispondere l'indennizzo dovuto per mancata risposta ai reclami inviati in data 30.08.2017 e 12.03.2018 di cui, in questa sede, si chiede il riconoscimento”. A fronte di quanto sopra, ha conseguentemente richiesto: lo storno ed annullamento totale delle errate fatture indicate da Telecom, così come riportato nella missiva della Service Lines allegata alla presente, poichè rientranti nell'accordo di conciliazione sottoscritto nanti il Corecom di Torino del 2016, il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati pari ad € 300,00 salva maggiore quantificazione disposta dal Corecom, la corresponsione delle spese professionali di assistenza a favore della XXX quantificate in € 500,00, oltre oneri di legge, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

In replica alle memorie difensive del gestore, più sotto riportate, la ricorrente si è così espressa con memoria del 31.05.2019: "Letta la memoria autorizzata ex adverso depositata, richiamate le difese tutte sinora svolte, la XXX xxx, contesta integralmente le doglianze avversarie e rileva ed osserva ulteriormente quanto segue. L'onere probatorio di TIM in merito alle proprie asserzioni e contestazioni. La scrivente società

contesta integralmente e formalmente ogni avversaria deduzione e pretesa. In particolare, viene fatto oggetto di contestazione l'avversa dichiarazione in ordine all'avvenuto storno di tutte le fatture erronee successive al verbale Corecom n. 100/2016 e/o ad esso riferibile, all'accoglimento dei reclami inviati da parte attrice ed all'asserita morosità esistente in capo alla XXX xxx posto che controparte si limita a dichiarare l'intervenuto storno di tutte le proprie fatture e la sussistenza di un debito a carico della società attorea senza però fornire alcuna valida prova a sostegno delle proprie tesi. Il documento prodotto da controparte sub. doc. 1, difatti, consta di una mera tabella, priva di sottoscrizioni, dalla quale nulla si evince in merito alla sua genuinità e provenienza dagli archivi TIM, alla sua datazione né, tantomeno, alla veridicità degli storni applicati e degli importi a debito della XXX. Conseguente da ciò che le domande avversarie dovranno trovare rigorosa prova a mente del disposto dell'art. 2697 cod. civ. secondo cui: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Tale norma, infatti, trova fondamento nell'esigenza di porre a carico della parte che allega un fatto a sé favorevole, il dovere di dare la prova della sua esistenza. Il principio secondo il quale chi intende far valere i propri diritti deve provare ogni presupposto della propria domanda è stato ribadito dalla giurisprudenza della Suprema Corte al punto da potersi dire ormai orientamento pacifico e consolidato. Si veda, su tutte: "A norma dell'art. 2697 c.c., chiunque chieda l'attuazione della legge in relazione ad un diritto che faccia valere, deve provare il fatto giuridico da cui fa discendere il preteso diritto, e, quindi, tutti gli elementi e requisiti per legge necessari alla nascita dello stesso, che costituiscono le condizioni positive della pretesa. Una Sentenza della Suprema Corte è giunta sino ad affermare che "il principio generale per cui l'onere della prova grava su colui che allega i fatti posti a fondamento della domanda o dell'eccezione, non viene meno nel caso in cui al giudice è riconosciuto di disporre d'ufficio i mezzi di prova ritenuti necessari, in quanto detto potere avendo carattere discrezionale non si pone in funzione sostitutiva dell'onere predetto"2. Appare chiaro come, controparte nulla abbia provato in merito ai propri assunti limitandosi, invece, ad asserire fatti ed eventi (peraltro generici) inidonei a fondare la prova delle proprie pretese. È bene ricordare, infine, che anche qualora sussistesse un'effettiva debenza di somme a carico della società attorea questa dovrebbe trovare compensazione con gli importi dovuti da TIM in forza dei fatti per cui è causa. La corretta richiesta di annullamento fatture avanzata dalla società XXX. Fermo quanto sopra, la scrivente società contesta le deduzioni di controparte secondo cui TIM: "ha provveduto a stornare tutte le fatture relative alla controversia oggetto di precedente conciliazione conclusasi con verbale di accordo n. 100/2016, nonché a stornare tutte le successive fatture ad esso ricollegate". Orbene, in primo luogo v'è da evidenziare come controparte si sia limitata ad una generica contestazione, inidonea a provare i propri assunti. L'operatore, difatti, evita accuratamente di specificare in quale momento, in che data, sia intervenuto lo storno limitandosi ad asserire genericamente che questo sia avvenuto, circostanza che anch'essa si contesta. In caso contrario, difatti, qualora controparte avesse indicato una data certa di avvenuto storno fatture, e quest'ultima fosse stata successiva al termine di

tempo normativamente stabilito per riscontrare i reclami, la TIM sarebbe tenuta a indennizzare la XXX. Orbene, è pacifico, ex lege ed in giurisprudenza, come una generica contestazione dei fatti sia inidonea a fondare le proprie eccezioni. Anche dalla documentazione prodotta nulla si può evincere in merito ad un certo, effettivo e databile storno. Il doc. sub 1 di parte convenuta, difatti, non riporta alcun elemento in grado di rendere certa la paternità dello stesso in capo alla TIM, né risulta desumibile una datazione certa di creazione dello stesso nè, tantomeno, una datazione di quando eventuali storni possano essere stati effettuati. Parte convenuta, pertanto, non ha adempiuto all'onere della prova su di essa incombente ex art. 2697 c.c., con la conseguenza che le proprie doglianze e pretese dovranno trovare piena ed integrale reiezione. V'è da considerare, oltretutto, come nessuna comunicazione di storno sia mai stata effettuata da TIM a favore della XXX xxx o portata alla sua conoscenza. Quanto poi dedotto dall'operatore nella propria memoria circa lo storno di tutte le fatture successive al verbale di conciliazione 2016 è ulteriormente destituito di fondamento posto che la stessa TIM, in data 05.04.2019 (quindi a seguito di avvio della presente procedura di definizione, tutt'ora in corso, ed a più di DUE ANNI dal raggiungimento dell'accordo del 2016), ha nuovamente emesso plurime fatture richiedendo il pagamento degli stessi interessi moratori per ritardato pagamento di fatture rientranti nel verbale del 2016!! (doc.1). Fatture che erano già state richieste in pagamento dall'operatore nel 2017 e nel 2018 anche per il tramite di società terza di recupero crediti — Service Lines — (sul punto si veda doc. Service Lines il quale indica richiesta di pagamento per fatture per morosità 2° bimestre 2017 — 2° — 4° e 5° bimestre 2018). Tutte le fatture di cui sopra, a loro volta, si riferiscono a fatture ed eventi rientranti nell'accordo conciliativo del 2016. L'emissione delle nuove fatture di aprile 2019, oltretutto, è avvenuta antecedentemente alla redazione della memoria autorizzata di controparte la quale riporta la data del 20.05.2019 (redatta quindi ben 45 giorni dopo) con ciò dimostrando l'assoluta mala fede di TIM nell'espone le proprie difese, tralasciando ed omettendo volutamente determinati fatti. Appare nuovamente chiaro come parte convenuta, nonostante i ripetuti reclami inviati nel mese di agosto 2017 e marzo 2018, successiva procedura di conciliazione avviata a dicembre 2018 e di definizione (tutt'ora in corso), abbia ripetutamente e deliberatamente richiesto alla XXX importi non dovuti IGNORANDO i reclami presentati dalla scrivente società!! Anche qualora risultasse veritiera la dichiarazione di TIM in merito allo storno delle fatture, difatti, risulta palese come lo stesso operatore abbia successivamente emesso ad aprile 2019 plurime fatture le quali, oltretutto, non sono nemmeno riportate nel doc. sub 1 di controparte allegato alla memoria attorea redatta ben 45 giorni dopo l'emissione delle predette fatture palesando, ancora, l'assoluta mala fede ed incongruenza di TIM tra quanto dichiarato ed i fatti posti in essere dallo stesso operatore in danno della scrivente società. Si comprende, pertanto, come, anche a voler aderire alla difesa della qui parte convenuta in merito all'avvenuto storno delle fatture, cosa che non è, nessun provvedimento di archiviazione potrà essere disposto non essendo venuta meno la materia del contendere, per fatto e colpa imputabile esclusivamente a TIM S.p.A., in forza delle nuove fatture di aprile 2019. Da quanto sopra esposto discende come la richiesta di XXX di ottenere l'annullamento di qualsivoglia fattura relativa ai fatti

rientranti nel verbale di conciliazione n. 100/2016 sia assolutamente corretta e necessaria. La disciplina sui reclami ed il mancato riscontro da parte di TIM. Fermo quanto sopra, la qui scrivente società contesta recisamente quanto affermato da controparte in merito al mancato riscontro ai reclami. Controparte, difatti, si limita a dichiarare come l'operatore, ai sensi dell'all.to A alla delibera n. 179/03/CSP, "sia tenuto a riscontrare per iscritto i reclami solamente qualora i suddetti siano stati respinti, circostanza dichiarata non presente nel caso concreto posto che la TIM ha provveduto a stornare tutte le fatture". Come già esposto nel paragrafo precedente, tale enunciazione risulta quantomeno inveritiera ed è destituita di fondamento alcuno posto che controparte non ha fornito alcuna valida prova a sostegno delle proprie pretese. A far data dal 2016, inoltre, non solo la TIM non ha mai provveduto a stornare le fatture errate più volte emesse, (l'ultima richiesta di pagamento antecedente l'avvio del nuovo procedimento di conciliazione/definizione attuale è avvenuta nel mese di novembre 2018 per il tramite di società di recupero crediti incaricata dalla stessa TIM, quindi ben oltre il termine utile per riscontrare i reclami inviati ad agosto 2017 e marzo 2018), ma, addirittura, l'operatore ha nuovamente (almeno per la 4° volta!!), richiesto il pagamento di fatture errate addirittura durante la pendenza del presente procedimento di definizione!! Tenuto conto che TIM, per il tramite della Service Lines, ha richiesto nel mese di novembre 2018 il pagamento delle fatture emesse negli anni 2017 e 2018 già oggetto di n. 2 reclami, risulta chiaro come l'operatore non solo fosse tenuto a dare riscontro ai reclami precedentemente inviati ma fosse tenuto a farlo anche per iscritto. Qualora l'operatore, a seguito dei reclami, avesse effettivamente provveduto a stornare le fatture 2017 e 2018, difatti, non avrebbe alcun senso richiedere e perpetrare nuovamente le richieste, anche tramite società di recupero crediti, né, tantomeno, emettere nuovamente ulteriori fatture, riferite a precedenti fatture 2017 e 2018, richiedendone i medesimi importi! Alla medesima conclusione si deve pervenire se si considera che, a tutt'oggi, esistono fatture di aprile 2019 che richiamano le fatture del 2017 e 2018, di fatto, MAI stornate. Sarebbe quantomeno assurdo emettere nel mese di aprile 2019 fatture richiedendo importi che si riferiscono a fatture precedenti già stornate. Ma v'è di più! Da un'attenta analisi della normativa di settore (art. 8 comma 4 dell'alto A alla delibera n. 179/03/CSP) risulta come l'operatore sia tenuto a dare riscontro ai reclami entro il termine massimo di 45 giorni dal loro ricevimento dovendo, in difetto, provvedere al pagamento del relativo indennizzo come previsto dalla vigente normativa. Ciò a significare che l'operatore DEVE fornire riscontro ai reclami entro 45 giorni a prescindere dalla forma utilizzata. Circostanza che, nel caso in esame, non solo non è mai avvenuta nel termine di 45 giorni ma, ADDIRITTURA, non è mai avvenuta neanche successivamente nonostante ad oggi, dopo oltre due anni, l'operatore si ostini a continuare a richiedere importi non dovuti! Sulla base di tali considerazioni, pertanto, la scrivente società, stante il mancato riscontro ai reclami, insta affinché l'operatore sia tenuto ed obbligato al pagamento del relativo indennizzo, così come previsto dalla normativa in materia". La ricorrente ha poi ancora osservato in corso di procedimento: "Riscontro la dichiarazione di controparte in merito all'asserita estraneità delle fatture di mora 2017-2018 e 2019 rispetto ai fatti rientranti nel precedente verbale di accordo GU14 n. 100/16. Nuovamente si denota la confusione e malafede dell'operatore posto

che, lo stesso, riporta nelle fatture di storno (la cui produzione si rende necessaria onde contestare definitivamente le infondate pretese di parte avversa) relative alle fatture di mora oggetto di esame, come le stesse siano stornate in conseguenza del verbale di accordo GU14. Non può, pertanto, ritenersi che le stesse fatture di mora 2017-2018 e 2019 si riferiscano a fatti e ritardi di pagamento successivi al verbale GU14 n. 100/2016. L'operatore è conseguentemente venuto meno agli obblighi su di esso imposti non soltanto in merito al continuo e ripetuto invio di richieste e fatture di pagamento non dovute contestando, oltretutto, anche in sede di conciliazione e presente definizione quanto affermato dalla scrivente società in merito alla loro non correttezza e conseguente necessità di annullamento. La TIM ha anche violato la normativa di settore non provvedendo al pagamento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati in data 30.08.2017 e 12.03.2018 riferiti alle fatture di mora di cui sopra per la quale si richiede che il Corecom adito voglia emettere pronuncia di pagamento in favore della XXX."; " Come da intese intercorse nella precedente udienza del 17.09 u.s., sono ad allegare le fatture 3° bimestre 2019, 5° bimestre 2018 e 2° bimestre 2018 unitamente a fatture di storno TIM relative tutte alla contestazione di cui alla presente procedura al fine di evidenziare come la pretesa Telecom appaia illegittima. Appare infondato, difatti, la circostanza che, anche in udienza, continua ad essere palesata da TIM in merito alla correttezza delle fatture richieste poichè successive e non rientranti nel precedente accordo GU 2016. Dalla stessa documentazione TIM, difatti, si evince come le fatture 3° bimestre 2019 si riferiscano ad asseriti ritardi di pagamento del 5° bimestre 2018. Le fatture 5° bimestre 2018, a loro volta, si riferiscono a ritardi di pagamento del 2° bimestre 2018. Le fatture 2° bimestre 2018, a loro volta, si riferiscono a ritardi di pagamento del 5° bimestre 2017 (le quali addirittura fanno riferimento a ritardi ancora precedenti - come si evince da dicitura pag. 4 doc. Fatture Storno TIM allegato) che, come indicato da Fatture Storno TIM, sono già state teoricamente stornate poichè rientranti nell'accordo conciliativo di cui al verbale GU 2016. Si ribadisce, pertanto, l'assoluta malafede di TIM mostrata anche durante tutto il procedimento di conciliazione/definizione odierno. La scrivente insta pertanto per l'accoglimento delle già esposte conclusioni richiedendo l'annullamento delle fatture errate ed il pagamento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami tenuto della correttezza degli stessi in forza delle fatture errate che continuano ad essere richieste e presenti". La società ricorrente ha infine richiesto che l'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati venga compensato con fatture TIM eventualmente ancora da saldare.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria difensiva, Tim ha rappresentato: "Le doglianze avversarie risultano infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. Preliminarmente preme alla scrivente difesa rilevare come TIM SpA abbia stornato tutte le fatture emesse relative agli importi oggetto di precedente conciliazione. Invero, sono state stornati anche tutti i conti emessi contenenti interessi moratori e risarcimento del danno, legati alle fatture stornate mediante verbale del 4.10.2016. Quanto sopra si evince chiaramente dall'estratto debitorio (doc. n. 1). Alla luce di quanto esposto, è

evidente come sia cessata la materia del contendere e, dunque, il procedimento dovrà essere archiviato e, in ogni caso, TIM tenuta indenne da qualsivoglia addebito di responsabilità. In merito all'asserito mancato riscontro al reclamo, si precisa come, secondo l'All. A Delibera 179/03/CSP, l'operatore sia tenuto a fornire risposta scritta ad una segnalazione unicamente qualora il reclamo venga respinto. Nel caso di specie, contrariamente, TIM ha accolto il reclamo, stornando gli importi oggetto di contestazione e, per tale ragione, non era obbligata a fornire un riscontro scritto all'utente. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim SpA che, dunque, andrà esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 1.104,88 (cit. doc.n.1) – relativo a somme non oggetto dell'odierna contestazione – che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie”. Ha poi ancora replicato successivamente all'istante nei seguenti termini: "è stato stornato tutto l'insoluto allora presente alla data del 04/10/2016, ossia del verbale di accordo GU14, compreso le fatture successive relative agli interessi di mora. Le fatture allegate riguardano i ritardati pagamenti riferiti ai 5 bimestri 2018. Le fatture degli interessi di mora saranno ovviamente emesse sempre in caso di tardivo pagamento da parte dell'utente. Si precisa che tali conti (5/18) non fanno più parte del verbale del 2016. Se l'istante vuole la cessazione delle linee o alcune di esse lo deve chiedere, ad oggi non risulta pervenuta nessuna richiesta in tal senso. Sono allegate le fatture delle seguenti numerazioni: XXX cessata per morosità in data 11/12/2015 XXX attiva XXX attiva XXX attiva XXX attiva XXX attiva XXX attiva XXX attiva XXX attiva XXX attiva XXX attiva XXX attiva. In puro spirito conciliativo Tim ha già provveduto a stornare tutte le fatture da voi allegate, riferite alle more per un importo totale pari ad euro 70,70. Si precisa che, sono di prossima scadenza (al 15.07.2019) le fatture del 4° bim 2019 relative alle seguenti linee: XXX fatt. n. 8A00405384 di importo pari ad euro 205,00 XXX fatt. n. 8A00407437 di importo pari ad euro 818,94 XXX fatt. n. 8A00410902 di importo pari ad euro 132,37 Si ribadisce che non risulta pervenuta da parte del cliente richiesta di cessazione o reclamo relativamente alle linee di cui sopra, né tanto meno è stato specificato in sede di udienza del GU14 del 2016.";

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

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

B) Nel merito

Si accoglie in primis la domanda di storno di cui alle contestate fatture. Preso atto degli storni effettuati con le note di credito n. xxx del 13.02.2018 di € 178,06 (“storno fatture in coda conciliazione GU14”), n. xxx del 20.12.2018 di € 19,82 (“storno fattura xxx 5/17 Verbale GU14”), n. xxx del 20.12.2018 di € 70,07 (“storno fatture dal 2/18 coda verbale GU14”, che l'ufficio scrivente ha ricondotto a n. quattordici documenti) e



n. xxx del 12.07.2019 di € 70,70 (storno fatture bimestri 30 2019 indennità di ritardato pagamento”), si ritiene infatti che Tim non abbia provato di avere titolo nemmeno alla riscossione delle ulteriori e residuali fatture prodotte in corso di procedimento. Dall’esame della fatturazione prodotta si è constatato appunto quanto segue. Le fatture relative al 5° bimestre 2018, in numero di quattordici, contengono esclusivamente somme richieste a titolo di indennità di ritardato pagamento del generico “conto 2/18” riferito ad utenze varie e che, in mancanza di diversa giustificazione da parte del gestore, l’ufficio scrivente ha ricondotto alle sopraccitate quattordici del periodo 2/18, già stornate dal gestore. Altrettanto non dovute si ritengono poi essere sia la fattura n. xxx di € 5,05 citata nella richiesta dei recuperatori del credito (riferita a presunta morosità del 4° bimestre 2018 e nemmeno citata nelle difese del gestore tra quelle ritenute di spettanza) che quelle prodotte del 3° bimestre 2019 in quanto riferite agli asseriti ritardi di pagamento del 5° bimestre 2018 (che, comunque, parrebbero essere state oggetto della nota di credito n. xxx del 12.07.2019 di € 70,70 recante appunto “storno fatture bimestri 30 2019 indennità di ritardato pagamento” in cui il citato numero “30” potrebbe essere un refuso). Per tutto quanto sopra esposto, sottolineata comunque la non debenza di alcuna delle fatture richieste con la comunicazione di Service Lines del 09.11.2018 (che dovrà essere ritirata dal gestore a proprie cure e spese), si ritiene che Tim, al netto delle note di credito già emesse, debba stornare le fatture ancora non annullate e richieste con la suddetta comunicazione, nonché tutte quelle emesse successivamente riferite ai periodi 3°/2019 e 6°/2019 (prodotte agli atti) recanti indennità di ritardato pagamento di cui a conti del periodo 5/18 e 3/19 e, comunque, ogni altra di avvenuta e/o eventuale emissione contenente addebiti di interessi di mora riferiti alla mancata lavorazione del verbale GU14 n. 100/2016/ Regione Piemonte del 04.10.2016. Si ritiene altresì accoglibile la richiesta volta ad indennizzo – computato in misura unitaria - per il mancato riscontro ai reclami del 30.08.2017 e 12.03.2018 in quanto, alla luce del prosieguo fatturativo contestato, il gestore non ha risposto per iscritto all’istante. In considerazione del lasso temporale intercorso pari a 495 giorni decorsi tra la data del primo reclamo inviato e quella del 21.02.2019 di riscontro di Tim in sede prodromica di conciliazione semplificata (detratti i 45 giorni previsti contrattualmente), ne consegue che - fatti i debiti calcoli alla luce dei parametri di cui all’art. 12 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - spetti conseguentemente alla ricorrente la corresponsione della somma di € 300,00 quale misura massima dell’indennizzo spettante. Infine, appare altresì equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l’importo di € 150,00, atteso che la stessa si è avvalsa dell’assistenza legale.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata, per i motivi sopra indicati, la società Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- procedere allo storno, al netto delle note di credito già emesse, delle fatture ancora non annullate e richieste con la nota di Service Lines del 09.11.2018, nonché di tutte quelle emesse successivamente alla predetta data riferite ai periodi 3°/2019 e 6°/2019 (prodotte agli atti) recanti indennità di ritardato pagamento di cui a conti del periodo 5/18 e 3/19 e, comunque, di ogni altra di avvenuta e/o eventuale emissione contenente addebiti di interessi di mora riferiti alla mancata lavorazione del verbale GU14 n. 100/2016/ Regione Piemonte del 04.10.2016;
- ritirare a proprie cure e spese la suddetta pratica di recupero del credito;
- corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 300,00 quale indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 6 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis