

**DELIBERA N. 52 - 2020**

**XXX/ TIM S.p.A. (KENA MOBILE)  
(GU14/133162/2019)**

**Il Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/09/2020;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*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 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 del 06/06/2019 acquisita con protocollo n. 0247575 del 06/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al contratto 888000872773, rappresenta quanto segue: "In data 24.07.2017 ho sottoscritto contratto per passare le linee fisse a Tim. L'agente mi ha detto che se ero interessato anche alla segreteria virtuale avrei dovuto portare il fisso e mobile. Accetto l'offerta e firmo anche per il rientro in Tim di altre sim e l'agente ha riferito che mi avrebbe inviato copia dei contratti da me sottoscritti perché a lui servivano gli originali ma non li ha più inviati. Passa il fisso e il mobile ma la segreteria telefonica non viene più attivata senza alcuna spiegazione e inoltre i costi preventivati del mobile sono diversi da quelli preventivati. Pertanto visto che l'agente non si faceva più sentire (senza consegnarmi i contratti) e il servizio clienti Tim non dava alcun riscontro ai miei reclami telefonici ho cessato i numeri mobili che ho aggiunto. Tim mi invia fattura con penali e servizi a sovrapprezzo che contesto e pago per differenza e invio lettera di reclamo del 23.08.2018 in cui contesto i seguenti importi : - 384,64 € con la voce generica " Corrispettivo per cessazione servizi opzionali " sulla fattura 7X03305820 , - 101 € con la voce generica "Corrispettivo cessazione linee pack" sulla fattura 7X04243406, 72,00 € con la voce generica " Corrispettivo per cessazione servizi opzionali " sulla fattura 7X01759345 - 508,32 € con la voce generica " Corrispettivo per cessazione servizi opzionali " sulla fattura 7X02659345 " - 23,99 € - 41 € per servizi a sovrapprezzo sulla fattura 7X02659345". L'istante contesta le cd. penali perché "contrarie al DL /2007 e perché l'agenzia TIM non mi ha più attivato la segreteria virtuale sulla linea fissa e paghiamo per differenza la fattura. Inoltre richiediamo copia dei contratti mai ricevuti. In data 25.09.2018 Tim mi sospende il servizio sulle sim XXX - XXX senza alcuna comunicazione e motivazione. In data 26.09.2018 invio reclamo per contestare l'indebita sospensione delle sim XXX - XXX e senza alcuna motiva e comunicazione e richiedo l'immediata attivazione del servizio ma Tim non dà alcun riscontro e tantomeno riattiva il servizio. In data 17.11.2018 contestiamo la fattura 7X04447025 e la paghiamo per differenza perché Tim prosegue con la [...] sospensione delle sim XXX - XXX senza alcun preavviso e senza motivazione comunicando che siamo disponibili a saldare l'insoluto sulle sim XXX - XXX dal 01.08.2018 al 25.09.2018 oltre a saldare l'intero insoluto se saremo soccombenti nel contenzioso". L'istante aggiunge che "Tim non ci dà alcun riscontro. [...] In data 15.02.2019 è stato presentato GU5/84471/2019 da 84447/UG/2019 e in data 21.02.2019 Tim nelle memorie al GU5 dichiara quanto segue: 'Vi informiamo che dalle verifiche interne è emerso che il cliente è stato sospeso per morosità in SAP ( sistema del credito ) in data 25.09.2018 e crma . La sospensione effettiva delle linee però è avvenuta il 15.10.2018 in quanto c'è stato un disallineamento tra sap (sistema del credito) e crma (sistema commerciale) Successivamente è stato effettuato la risoluzione

contrattuale ad ottobre e la cessazione delle linee il 04/12/2018 . Ora il contratto è cessato definitivamente, per cui le linee non si possono riattivare . E' presente una morosità relativa alle fatture con scadenza luglio , settembre e novembre 2018. Lo scrivente in data 21.02.2019 replica a Tim [...] 'che la sospensione delle sim è avvenuta dal 25.09.2018 senza alcuna vostra comunicazione e con nostra contestazione da voi mai riscontrata . Mentre per la risoluzione contrattuale ne prendiamo atto in data odierna e pertanto faremo integrazione UG e vi contesteremo atti non conformi alle normative. Pertanto visto che la risoluzione contrattuale è stata comunicata allo scrivente solo in data 21.02.2018 (senza alcuna comunicazione precedente) richiediamo l'indennizzo per l'indebita sospensione delle sim XXX - XXX dal 25.09.2018 al 21.02.2019 e sempre in data 21.02.2019 richiediamo l'indennizzo per indebita cessazione delle numerazioni storiche XXX - XXX attive dal 2011. In data 27.02.2019 inviamo reclamo per contestare l'ultima fattura delle sim indebitamente sospese" Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) copia dei contratti Tim del fisso e del mobile; 2) storno di tutte le penali non dovute; 3) storno dei servizi a sovrapprezzo indebitamente attivati e mai richiesti; 4) indennizzo di € 300,00 per mancata attivazione del centralino dal 24.07.2017 (firma contratto) al 22.02.2019 memorie Tim; 5) indennizzo di 2.235,00 € per indebita disattivazione amministrativa delle sim XXX - XXX ai sensi dell'art. 5 comma 1 e art. 13 comma 3 della delibera n. 347/18/CONS (15 € x 149 gg dal 25.09.2018 - data sospensione servizio al 21.02.2019 – data in cui Tim ha comunicato che non poteva più riattivare le sim sospese); 6) indennizzo di 3600,00 € per perdita numerazione storiche sim XXX - XXX ai sensi dell'art. 10 comma 1 e art. 13 comma 3 della delibera n. 347/18/CONS attive dal 2011 7) storno / rimborso dei canoni delle sim XXX- XXX indebitamente fatturati dal 25.09.2018 alla indebita cessazione; 8) indennizzo di 300,00 € per mancato riscontro al reclamo per penali / contratti non avuti / servizi a sovrapprezzo del 23.08.2018; 9) indennizzo di 300,00 € per mancato riscontro al reclamo per indebita sospensione dei servizi sulle sim XXX - XXX del 26.09.2018; 10) rimborso delle spese necessarie all' espletamento delle procedure Corecom.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta "l'infondatezza delle richieste relative alla linea fissa. Controparte sostiene che fosse stato garantito da TIM l'attivazione di un 'centralino', ma a supporto delle proprie tesi non allega alcunché. Non solo non produce il contratto in base al quale l'operatore si sarebbe obbligato ad attivare il centralino, ma non ha mai specificatamente avanzato alcun reclamo in merito a TIM. Invero, tale problematica, viene solamente citata nel fax in cui vengono contestati i corrispettivi di recesso applicati sul contratto mobile (!). Occorre altresì evidenziare come, nel denegato e non temuto caso codesta Autorità adita considerasse la comunicazione del 23.08.2018 come un reclamo in merito al centralino asseritamente non configurato da TIM, questo sarebbe comunque tardivo e, conseguentemente, esclusi gli indennizzi in virtù dell'applicazione dell'art. 14 comma 4 All. A Delibera 347/18/CONS. Chiarito quanto sopra, procediamo oltre. Palesemente infondata è anche la rimostranza relativa all'addebito dei corrispettivi di cessazione anticipata. Infatti

l'utente ha sottoscritto in data 24.07.2017 un contratto per il rientro in TIM di n. 6 utenze e, aderendo alle condizioni contrattuali delle Offerte tariffarie prescelte, ha accettato di ricevere sconti e promozioni subordinati alla condizione che un eventuale recesso dal contratto non avvenisse entro 24 mesi dalla sua sottoscrizione, come indicato sia nei singoli Profili Commerciali delle Offerte di cui di cui l'utente ha usufruito, sia nelle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness cui le stesse fanno riferimento. Invero, le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness che l'istante si è impegnata a rispettare, all'art. 13 comma 2 espressamente prevedono che 'In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA ), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso.' A tal riguardo, avendo l'istante richiesto la cessazione di n.6 linee (prima dei 24 mesi contrattualmente previsti), correttamente TIM ha provveduto ad addebitare le somme, oggetto di contestazione, sul conto allegato all'istanza di definizione. Pertanto, non si intravede alcun inadempimento a carico di TIM che, alla luce di quanto dedotto e prodotto ha operato legittimamente, non attuando alcun comportamento lesivo degli interessi dell'istante. La domanda di annullamento dell'importo addebitato e storno delle relative fatture formulata dalla Società, per presunta violazione del D.L. 7/2007, inoltre, è da considerarsi infondata tenuto conto di quanto affermato dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e condiviso nella prassi dell'Autorità (ex multis Delibera Corecom Piemonte 27/2014), ritenendo pienamente legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un'offerta promozionale ed abbia deciso, in seguito, di recedere dall'offerta prima della scadenza del termine minimo contrattualmente previsto. Infatti, le clausole contrattuali sopra citate si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente, senza integrare alcuna violazione del divieto espresso nel D.L. 7/2007, né presentare alcun profilo di abusività. Certamente saranno altresì da rigettarsi le domande relative alla sospensione amministrativa e alla cessazione delle linee n. XXX e n. XXX. Tali azioni amministrative sono state infatti precedute da un sms con sollecito di pagamento del 24.07.2018 e da e-mail concernente il preavviso di sospensione del 19.08.2018. La risoluzione del contratto è stata debitamente preceduta da preavviso di risoluzione contrattuale dell'ottobre 2018. Si precisa che le utenze sono state cessate il 4.12.2018. Infondata è anche la domanda relativa al rimborso/storno dei canoni addebitati per le utenze n. XXX e n. XXX [...]: le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness, specificamente accettate da controparte, prevedono, all'art. 5.5 che 'Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei canoni e delle tasse dovute anche qualora sia stato sospeso dal Servizio'. Alla luce di quanto appena esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim, che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 2.236,95 che dovrà essere integralmente saldato". Tim chiede pertanto il rigetto delle domande avversarie.

L'istante replica poi alle difese avversarie osservando, in merito ai rilievi di Tim sulla mancata allegazione di un documento che provi la richiesta di attivazione del centralino, che il contratto per le linee fisse, così come per quelle mobili, non è stato depositato perché mai consegnato dall'agente Tim e che l'operatore stesso, nella presente controversia, ha prodotto unicamente il contratto relativo al mobile sebbene entrambi i contratti siano stati contestati. L'utente precisa inoltre che nel reclamo del 23/8/2018 il passaggio delle sim ad altro operatore viene motivato proprio con la mancanza della fornitura del centralino virtuale previsto dal contratto. Sul richiamo di Tim all'art. 14 del Regolamento indennizzi al fine dell'esclusione degli stessi se l'utente non segnala il disservizio entro un dato termine, l'istante osserva come non avendo ricevuto il contratto dall'agente non poteva contestare alcunché non conoscendo i tempi di attivazione previsti per il centralino. Peraltro, XXX precisa che non sono stati richiesti indennizzi per la mancata attivazione del centralino stesso. In riferimento ai rilievi di Tim sull'addebito dei corrispettivi per recesso anticipato, l'utente ribadisce di non aver ricevuto copia del contratto, né le condizioni generali nonostante il reclamo con cui venivano richiesti. Inoltre, sempre a dire dell'istante, controparte non dimostra quali sarebbero stati gli sconti che applicati in conseguenza del vincolo contrattuale. Sulle sospensioni amministrative delle linee XXX e XXX, XXX osserva che la delibera Agcom 50/10/CIR afferma che è illegittima la sospensione effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati come nel caso di specie e che non ha mai ricevuto alcun preavviso prima della sospensione del 25/9/2018, contestata il giorno successivo senza aver mai ricevuto riscontro, né alcuna comunicazione di recesso. Sulla richiesta di storno/rimborso dei canoni delle sim sospese e poi cessate, l'utente ribadisce di non aver mai ricevuto le condizioni generali richiamate da Tim a sostegno della debenza degli stessi. Relativamente all'insoluto, l'istante precisa che è di € 2.139,72 e non di € 2.236,95 come affermato dall'operatore e che, trattandosi di importi riferiti a penali, servizi a sovrapprezzo, canoni sim sospese e interessi di mora, non è dovuto.

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

#### **A) SUL RITO**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

#### **B) NEL MERITO**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato; si evidenzia in ogni caso la difficoltà incontrata dall'ufficio scrivente nella disamina delle argomentazioni esposte, in quanto l'impostazione generale dell'istanza difetta spesso di rigore formale, di chiarezza e di sinteticità (elementi espressamente richiesti dall'art. 16,

comma 3 del Regolamento) e di consequenziale connessione delle argomentazioni esposte.

La vicenda riguarda i contratti per le linee fisse e per quelle mobili che l'istante riferisce aver sottoscritto in data 24/7/2017.

Nel reclamo, inviato a Tim in data 23/8/2018, l'utente contesta le fatture nn. 7X03305820, 7X04243406, 7X017593345 e 7X02659345 in relazione all'addebito di corrispettivi per "cessazione servizi opzionali" e "cessazione linee pack" adducendo di aver migrato le linee mobili in Tim solo perché, a dire dell'agente, era necessario per ottenere il servizio di segreteria virtuale sulla linea fissa, servizio che invece non è mai stato attivato. L'utente contesta inoltre l'applicazione di costi diversi da quelli preventivati e l'addebito di servizi a sovrapprezzo sulle fatture 7X017593345 e 7X02659345, richiedendo copia dei contratti sia per le linee mobili che per quelle fisse, in particolare riferendosi alla richiesta di attivazione della segreteria virtuale e asserendo che detti contratti non sono mai stati consegnati dall'agente. Al contempo, l'utente comunica il pagamento parziale della fattura 7X02659345.

Occorre innanzitutto precisare, in relazione alla domanda di cui al punto 1), che l'operatore ha depositato il contratto relativo alle linee mobili e non anche quello relativo alle fisse. Non va però sottaciuto che il primo reclamo con, tra l'altro, richiesta di copia dei contratti e contestazione per la mancata attivazione della segreteria virtuale/centralino (negli atti l'istante definisce alternativamente in entrambi i modi l'asserito oggetto del disservizio) è stato inviato solo in data 23/8/2018, più di un anno dopo la sottoscrizione dei contratti medesimi. Questo aspetto è rilevante, come giustamente osservato dall'operatore, ai fini dell'indennizzo per "mancata attivazione del centralino dal 24/7/2017 (firma contratto) al 22/2/2019", di cui al punto 4), in quanto l'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi lo esclude se l'utente non ha segnalato il disservizio stesso entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza usando l'ordinaria diligenza. Inoltre, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni di cui all'art. 2697 c.c., si richiama, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e, da ultimo, Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Nel caso di specie, l'istante non ha prodotto il contratto sottoscritto con l'operatore lamentando l'asserita mancata attivazione della segreteria virtuale. Come affermato dallo stesso istante, risulta che il contratto si sia concluso tramite agente commerciale, quindi non a distanza, ed era pertanto onere dell'utente, secondo l'ordinaria diligenza, in sede di stipula del contratto farsi consegnare dall'agente copia del contratto sottoscritto e delle condizioni generali ad esso relative (in tal senso, cfr. Corecom Abruzzo delibere n. 55/2018 e 17/2020) o, quantomeno, sempre ai fini della trattanda richiesta di

indennizzo, non attendere più di un anno prima di richiederne copia all'operatore. Occorre infine osservare che nelle memorie di replica XXX scrive che "la mancata attivazione del centralino non è stata oggetto di richiesta di indennizzo nel presente contenzioso", contraddicendo il letterale tenore della domanda di cui al punto 4). Ne consegue il rigetto della stessa.

Va invece accolta la richiesta di storno degli addebiti per servizi a sovrapprezzo sulle fatture 7X01759345 e 7X02659345 poiché la normativa applicabile in materia, contenuta principalmente nel D.M. 2 marzo 2006 n. 145, "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo", stabilisce che l'accettazione dei servizi a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale ed il servizio erogato dopo l'esplicita accettazione del consumatore (articoli 12 e 13); l'art. 12 stabilisce, altresì, le informazioni obbligatorie in materia di servizi a sovrapprezzo ivi comprese quelle inerenti alle modalità di disattivazione del servizio. Sul piano regolamentare rileva, in proposito, anche l'art. 5, comma 4, della delibera. 418/07/CONS, in base al quale il gestore telefonico è tenuto a disattivare immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento e ad interrompere i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente. Si richiama infine, il Codice del Consumo, come novellato dal D.Lgs. n. 21/14, nella misura in cui tali attivazioni avvengano per lo più con la stipula a distanza, nonché tutti i presidi ivi previsti in termini di completa formativa, possibilità di recesso di cui agli articoli 45 e seguenti. In particolare l'art. 65, in tema di pagamenti supplementari, stabilisce che in assenza di consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare rispetto alla remunerazione dell'obbligazione principale, il consumatore ha diritto allo storno/rimborso di dette somme.

Delineato il quadro normativo applicabile al caso in esame, l'operatore non ha provato alcunché sulla volontarietà dell'attivazione dei servizi a sovrapprezzo oggetto di doglianza, ovvero di aver acquisito il consenso espresso dell'utente. Pertanto, si ritiene di accogliere la domanda di cui al punto 3).

Relativamente alla richiesta di storno delle cd. penali, di cui al punto 2), si rileva che la legge 40/2007 (di conversione del d.l. 7/2007) ha riconosciuto al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo di preavviso e ha stabilito che il recesso o il trasferimento debbano essere garantiti senza ritardi e senza penali. Gli unici importi consentiti sono le spese giustificate dai costi dell'operatore, vale a dire quelle spese per cui sia dimostrabile il costo "pertinente e correlato" sopportato dall'operatore per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza. A questo proposito, Agcom ha avuto modo di precisare che "dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. Nello svolgimento della propria attività, pertanto, la Direzione verificherà che gli

operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento”. Così si esprime Agcom nelle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l’attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell’art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all’art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge. Nel caso di specie, l’operatore non ha documentato in atti la corrispondenza degli addebiti ai costi effettivamente sostenuti.

In riferimento, poi, alla pratica posta in essere dagli operatori di richiedere il rimborso di sconti di cui l’utente ha usufruito aderendo ad una offerta promozionale dalla quale ha poi deciso di recedere prima del termine minimo contrattualmente previsto (cfr., in tal senso, Consiglio di Stato, sez. VI, Sent. 11/3/2010, n.1442), difetta, nella presente controversia, la prova dell’applicazione di “tariffe convenienti rispetto alle tariffe standard offerte al cliente comune”, ossia del supposto squilibrio contrattuale verificatosi a seguito dell’interruzione anticipata del rapporto, e in particolare dalla perdita dei vantaggi, da parte di Tim, correlati alla fedeltà dell’utente, che si era vincolato all’operatore per un tempo determinato a fronte di un’offerta commerciale particolarmente conveniente.

Si può quindi affermare, da un lato, che la disciplina generale di cui alla legge 40/2007 si applica nel caso di recesso anticipato dai contratti “a prezzo pieno” e non ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un’offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza dello stesso: in tale ambito, fermo il diritto del cliente di recedere in qualunque momento, si ritiene legittimo un “vincolo economico” nel caso di recesso antecedente il decorso del pattuito periodo minimo, a garanzia del mantenimento dell’equilibrio contrattuale tra le parti. D’altro lato, l’operatore deve indicare nelle condizioni contrattuali, in modo chiaro e trasparente, i costi che l’utente deve sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che preveda offerte promozionali e vincoli di durata.

E’ pur vero che l’art. 13 delle Condizioni generali di contratto prodotte da Tim contemplano che in caso di recesso del cliente da offerte che prevedono particolari termini e condizioni, ossia offerte promozionali con bonus o sconti, a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi, l’operatore addebiterà al cliente, per ogni utenza cessata la somma di € 83,33 più IVA, tuttavia, a fronte della mancata specificazione da parte dell’operatore dell’effettiva applicazione di eventuali sconti, dell’entità degli stessi e della loro congruenza rispetto a quanto richiesto nelle fatture oggetto di contestazione, a prescindere da ulteriori considerazioni sulla mancata consegna del contratto, va accolta la domanda della parte istante.

Proseguendo temporalmente nella ricostruzione dei fatti in base a quanto emerge dalla documentazione prodotta, in data 26/9/2018 XXX contesta la sospensione delle sim XXX e XXX avvenuta, a suo dire, “senza alcuna comunicazione e motivazione” e ne chiede la riattivazione immediata. In data 17/11/2018 l’utente contesta poi la fattura 7X04447025 perché l’operatore prosegue nella sospensione delle sopradette sim e comunica il pagamento della sola somma riconosciuta dovuta. In data 27/2/2019 l’istante invia a Tim ulteriore PEC in relazione alla fattura 7XQ0661543 poiché, a



seguito della cessazione delle medesime sim, sono stati addebitati importi che vengono contestati.

La doglianza dell'istante in merito alla sospensione delle sim sopradette, di cui al punto 5), è fondata e meritevole di accoglimento. Per l'inquadramento della vicenda in esame, occorre anzitutto premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (art. 3, comma 4). Riferendosi ai sopracitati orientamenti giurisprudenziali in materia di riparto dell'onere della prova, l'Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

A fronte della contestazione dell'istante circa la sospensione senza preavviso dei servizi nel periodo 25/9/2018 (data di sospensione) – 21/2/2019 (data in cui Tim ha comunicato, nel corso della procedura d'urgenza, che le sim non erano riattivabili), l'operatore non ha dimostrato di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, commi 1 e 2, del Regolamento e in particolare di aver fatto precedere la sospensione da idoneo preavviso all'utente. Ne consegue che, in assenza di documentazione che comprovi il rispetto della procedura sopra riportata, tale sospensione è da ritenersi illegittima.

Per il calcolo dell'indennizzo vengono in rilievo l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, il quale prevede che “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 ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione” e l'art. 13, comma 3, il quale prevede il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo “affari”, come nel caso di specie. Ne deriva che per l'interruzione del servizio per la durata di 149 giorni, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 2.235,00 (€ 7,50 x 2 x 149 giorni). L'istante ha altresì diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dei canoni relativi alle sim sospese a partire dal 25/9/2018 e fino al termine del ciclo di fatturazione, così come richiesto al punto 7).

L'utente ha poi lamentato che in seguito alla sospensione delle sim si è verificata la perdita delle numerazioni XXX e XXX attive dal 2011 ed ha chiesto la corresponsione del relativo indennizzo.

Come già accennato, solo con memoria nel corso del procedimento d'urgenza volto alla riattivazione delle utenze sospese (GU5 84471/2019 da UG 8447/2019), TIM ha informato Agri - Bonino che le linee erano state cessate e non potevano essere recuperate, non risultando, agli atti, precedenti comunicazioni in tal senso da parte dell'operatore, né il preavviso di risoluzione contrattuale che l'operatore sostiene di aver inviato nell'ottobre 2018.

L'art. 10 comma 1) del Regolamento Indennizzi prevede: “Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500.” Inoltre, il già richiamato

art. 13, comma 3, prevede, per tale fattispecie, l'applicazione di un indennizzo quadruplicato per le utenze affari.

XXX, producendo due fatture Tim, ha dimostrato la titolarità della numerazione XXX dal 27/1/2011 e della numerazione XXX dal 22/1/2018; si ritiene pertanto di liquidare a favore parte istante la somma di € 3.600,00 (€ 100,00 x 4 x 9 anni di titolarità complessivi). Ne consegue anche lo storno degli addebiti per cessazione anticipata delle suddette sim imputati sulla fattura 7X00661543 come da richiesta di cui al punto 1) già parzialmente trattata.

Relativamente alle domande di cui ai punti 8) e 9) sulla richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai già citati reclami del 23/8/2018 e del 26/9/2018, aventi diverso oggetto, si evidenzia che l'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Poiché Tim non ha fornito prova di aver risposto ai reclami secondo i termini previsti, si ritiene di riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 600,00 (ossia € 300,00 per ogni reclamo), così come previsto dall'art. 12, comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Considerato che gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, rilevato che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 20, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

l'operatore Tim S.p.A. è tenuto a:

- stornare gli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo nelle fatture 7X01759345 e 7X02659345;
- stornare gli importi addebitati per la cessazione anticipata delle sim oggetto del contratto;
- corrispondere in favore dell'istante la somma di € 2.235,00, oltre interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione al saldo, a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze;
- stornare (ovvero rimborsare, ove gli importi siano stati corrisposti dalla ricorrente) i canoni relativi alle sim sospese XXX e XXX a partire dal 25/9/2018 e fino al termine del ciclo di fatturazione;
- corrispondere in favore dell'istante la somma di € 3.600,00, oltre interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione al saldo, a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni;
- corrispondere in favore dell'istante la somma di € 600,00, oltre interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione al saldo, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- corrispondere in favore dell'istante la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

Respinge la domanda sub 4).

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, 23/9/2019

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis