

**DELIBERA N. 3/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)**

**(GU14/436689/2021)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 20/01/2022;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 24/06/2021 acquisita con protocollo n. 0281414 del 24/06/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata il giorno 24/06/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in pari data, nei confronti della società TIM X (di seguito TIM), lamentando l'applicazione di condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite dall'operatore, cui conseguiva impropria fatturazione.

In data 17/10/2020 aderiva telefonicamente all'offerta TIM Connect XDLS, che prevedeva: traffico dati illimitato; gratuità per il primo mese di prova delle offerte Mondo Disney + DAZN e NOW TV Pass Sport, comunque disattivabili gratuitamente entro il primo mese di prova senza alcuna penale; nessun noleggio del modem; abbonamento senza vincoli di durata, per un importo mensile di 18,90 euro iva compresa, senza costi di attivazione e/o adesione.

Specificava all'operatore di non volere alcun tipo di offerta aggiuntiva né il noleggio del modem, avendone già uno di proprietà (Fritzbox).

L'operatrice riferiva che la massima velocità di navigazione ottenibile sarebbe stata di circa 80 Mbps in scaricamento, pertanto accettava le suddette condizioni, mediante registrazione telefonica.

Il giorno 17/10/2020 veniva così attivata la linea mediante intervento di due tecnici TIM che, a tal fine, utilizzavano il modem di sua proprietà; in realtà, i tecnici avevano portato con sé un modem TIM, ritenendo di doverlo installare, ma poiché riferiva di non averlo mai richiesto, essi lo riportavano indietro, senza lasciarlo nella sua disponibilità, né tantomeno installarlo, riferendo inoltre che c'era stato un errore e che avrebbero provveduto loro a informare l'azienda.

Sin dall'attivazione, tuttavia, la linea non funzionava correttamente; in particolare, consentiva una velocità massima di navigazione in scaricamento di circa 20 Mbps e, pertanto, numerose volte, si rivolgeva, tramite il 187, all'assistenza tecnica, la quale verificava prima l'assenza di strozzature sulla linea dati e poi effettuava verifiche tecniche, confermando da ultimo che, per le condizioni della linea, la stessa non avrebbe potuto raggiungere una velocità maggiore di 20 Mbps, con la conseguenza che l'informazione fornita dall'operatrice in fase di attivazione (80 Mbps) era stata del tutto errata.

Nei giorni successivi, accedendo all'area clienti MyTIM, constatava che era stata emessa la fattura n. 782XXXXXXXXXX794, datata 20 ottobre 2020, scadente in pari data, per l'importo di euro 240,00, da pagare mediante rateizzazione, relativo al noleggio del modem TIM, ritenuto erroneamente "consegnato con documento di trasporto (senza numero) del 14/10/2020".

Nei 15 giorni successivi all'attivazione della linea sollecitava più volte al 187 l'invio del contratto relativo alla linea, al fine di verificare se le condizioni fossero quelle effettivamente concordate per telefono, alla luce delle anomalie emerse, sia tecniche che di fatturazione, ma non riceveva alcuna copia del contratto.

In data 3/11/2020 chiedeva la disattivazione dei servizi accessori Mondo Disney +, DAZN e NOW TV Pass Sport.

In data 4/11/2020 sporgeva reclamo, via pec, all'indirizzo [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it), contestando la suddetta fattura e richiedendo copia del contratto e dell'informativa sul trattamento dei dati, rimasto senza alcun riscontro.

In data 16/11/2020 veniva emessa la fattura n. RH0XXXX629, relativa al periodo dal 1/10/2020 al 31/10/2020, per l'importo di euro 22,31 totali, che riporta erroneamente: l'importo di euro 5,00 come prima rata di 48 per il noleggio del modem; la previsione della rateizzazione in 12 mesi del contributo di attivazione TIM Connect per euro 10,00 a rata (interamente scontato); la previsione della rateizzazione in 24 mesi del contributo di adesione TIM Connect per euro 10,00 a rata.

In data 17/11/2020 richiedeva il recesso gratuito dal contratto, ai sensi dell'art. 49, comma 1, lett. h), del Codice del Consumo, non potendosi considerare già trascorsi i 15 giorni previsti dal Codice, attesa la mancata ricezione delle condizioni contrattuali, che avrebbe consentito la valutazione concreta del contratto.

Solo nei primi giorni di dicembre 2020, via posta ordinaria, riceveva due contratti: n. prot. @28XXXPJO, datato 19/10/2020, relativo al noleggio del modem per un totale di euro 240,00, più 10,98 euro per spese di consegna (allegato); n. prot. @28XXXPIU, datato 30/10/2020, relativo all'offerta TIM Connec XSDL (allegato), che, diversamente da quanto concordato in fase di attivazione telefonica, prevedeva una durata minima di 24 mesi, un costo di adesione di 10 euro al mese per 24 mesi, un costo di abbonamento di 19 euro al mese per 24 mesi.

In data 18 dicembre 2020 veniva cessata la linea e, in pari data, TIM inviava una raccomandata A/R (ricevuta il 5 gennaio 2021), prot. n. STSXXXXXXXXX075, relativa al mancato addebito su conto corrente dell'importo di euro 22,31 di cui alla fattura RH0XXXX629, addebito revocato in ragione della pendenza del primo reclamo.

In data 4 gennaio 2021 TIM inviava un sollecito di pagamento, prot. n. SCRXXXXXXXXX075, relativo all'importo di euro 22,31 di cui alla fattura RH0XXXX629 (importo, come detto, non ancora saldato in ragione della pendenza del reclamo).

In data 16 gennaio 2021 veniva emessa la fattura n. RH0XXXX436, relativa al periodo dal 01/12/2020 al 31/12/2020, per l'importo totale di euro 61,70, che riporta erroneamente: l'importo di euro 5,00 come prima rata di 48 per il noleggio del modem; la previsione della rateizzazione in 12 mesi del contributo di attivazione TIM Connect per euro 10,00 a rata (interamente scontato); la previsione della rateizzazione in 24 mesi del contributo di adesione TIM Connect per euro 10,00 a rata; il costo di abbonamento TIM Connect XDSL per euro 18,90 (scontato di 10,00 euro per 24 mesi); il costo di disattivazione pari ad euro 30,00, non dovuto attesa la richiesta di recesso gratuito, nonché le inadempienze contrattuali.

Successivamente, Tim emetteva ulteriore fatturazione.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) la registrazione telefonica eseguita per richiedere l'attivazione dell'utenza a ottobre 2020;

b) lo storno integrale degli addebiti, ad eccezione del solo costo relativo alle chiamate effettuate, pari ad euro 1,98 iva inclusa;

c) l'indennizzo ai sensi della delibera 347/18/CONS per malfunzionamento del servizio su banda ultra-larga (artt. 6, c. 2, e 13, c. 2, delibera 347/18/CONS), da calcolarsi

in euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento, aumentati di 1/3 in caso di banda ultralarga, per un totale di euro 4 moltiplicato per 62 giorni di costante malfunzionamento durante tutta la durata dell'utenza attiva (euro 248 totali);

d) l'indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti e fornitura non richiesta di apparecchiatura terminale (art. 9, c. 2, delibera 347/18/CONS) da calcolarsi in euro 2,50 per ogni giorno di attivazione (62 gg), per un totale di euro 155, cui vanno aggiunti 25 euro una tantum per fornitura non richiesta di apparecchiatura terminale (euro 180 totali);

e) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami (art. 12, c. 1, delibera 347/18/CONS) da calcolarsi in euro 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo 300 euro e, pertanto, nel caso di specie, da calcolarsi dal 4 dicembre 2020, aggiunti i 30 gg successivi alla data di presentazione del primo reclamo scritto del 4 novembre 2020, ad oggi, atteso che TIM non ha mai risposto ad alcun reclamo, per l'importo massimo di euro 300.

Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 728,00.

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

L'operatore, con memoria del 14/09/2021, chiede il rigetto delle domande avversarie, poiché infondate in fatto e in diritto.

Dichiara che la linea n. 051XXXX349 veniva attivata in data 17/10/2020 con l'offerta TIM Connect alle condizioni indicate nella Welcome letter, prodotta agli atti.

Aggiunge che in data 19/10/2020 veniva attivato il modem alle condizioni indicate nella Welcome letter e che, confrontando le fatture emesse con le condizioni economiche e contrattuali di TIM Connect, è evidente la correttezza della fatturazione.

Circa la contestata lentezza di navigazione del servizio Fibra, eccepisce che l'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/CONS stabilisce che l'utente, in tali casi, non ha diritto alla corresponsione di indennizzi per malfunzionamento del servizio, ma solo al recesso senza penali e che, comunque, la velocità di navigazione, che dovrebbe essere comprovata dallo SpeedTest predisposto da Agcom, dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, indipendenti dalla volontà dell'operatore.

Evidenzia infine che attualmente vi è un insoluto pari ad euro 626,50.

## **3. La replica dell'istante**

L'istante, con replica del 05/10/2021, insiste, innanzitutto, nella richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami (art. 12, c. 1, delibera 347/18/CONS).

Circa l'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite e la fornitura di un modem non richiesto, contesta che TIM si limita ad osservare che tali condizioni erano previste dalle due "Welcome letter", una del 30 ottobre 2020 riguardante le condizioni contrattuali, l'altra del 19 ottobre 2020 riguardante il modem.

Precisa che riceveva tali lettere, spedite via posta ordinaria, solo nei primi giorni di dicembre 2020, quindi ben oltre i 15 giorni di prova che gli avrebbero consentito di valutare compiutamente le condizioni contrattuali e di richiedere il recesso gratuito dal contratto.

Ribadisce che le condizioni contrattuali riportate sui contratti scritti ("Welcome letter") non corrispondevano minimamente a quelle stabilite mediante consenso telefonico con l'operatrice del servizio clienti 187 di TIM e che in data 17 novembre 2020, giorno successivo all'emissione della prima bolletta dalla quale emergevano gli addebiti anomali e precedente alla ricezione dei contratti, richiedeva il recesso gratuito dal contratto (ex art. 49, comma 1, lett. h, del Codice del Consumo).

Eccepisce che la richiesta di attivazione della linea necessitava di essere completata mediante la sottoscrizione delle condizioni contrattuali, come richiesto da TIM nelle "Welcome letter", che invece non furono da lui mai firmate.

Ribadisce di avere richiesto, sia telefonicamente che con reclami scritti, di ricevere registrazione telefonica del consenso all'attivazione della linea secondo precise condizioni, ma che TIM si rifiutava sempre di fornire tale documento.

Insiste altresì, nella richiesta di indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti e fornitura non richiesta di apparecchiatura terminale (art. 9, c. 2, delibera 347/18/CONS).

Relativamente al malfunzionamento della linea, evidenzia che avanzava più volte reclami telefonici al 187 rispetto alla velocità di scaricamento che si attestava a circa 20 Mbps e quindi, ben al di sotto degli 80 Mbps prospettati dall'operatrice del 187 (come riscontrabile dalla registrazione audio in possesso di TIM) e altresì, al di sotto dei parametri minimi di 40 Mbps previsti dalle condizioni contrattuali.

La velocità della linea veniva registrata mediante specifica applicazione "Speedtest", come indicato dagli operatori telefonici del 187.

Circa poi l'esigibilità di indennizzi per la velocità non adeguata del traffico dati, evidenzia che la stessa configura pienamente un malfunzionamento del servizio, tanto più se si considera che il servizio con banda ultra-larga viene utilizzato quasi esclusivamente per la navigazione in rete, risultando le chiamate da linea fissa totalmente residuali;

inoltre, nel concetto di malfunzionamento non può ritenersi rientrante solo la totale assenza di servizio, ma, come dice la parola stessa, anche un funzionamento non efficiente (malfunzionamento), tale da essere nettamente al di sotto dei parametri minimi previsti dalla stessa controparte.

Ciò è chiaramente stabilito da Agcom nella delibera 347/18/CONS, che, all'art. 6, c. 2, prevede che “nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.

Al riguardo, insiste quindi nella richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio su banda ultra-larga (artt. 6, c. 2, e 13, c. 2, della delibera 347/18/CONS).

Ribadisce insomma le richieste già avanzate in sede di Formulario GU14.

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Le richieste sub c), sub d) e sub e) sono inammissibili e non possono, dunque, essere accolte in quanto, non essendo state previamente formulate in sede di prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, si qualificano come “ius novorum”.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex plurimis, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), ove è riportato che “l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”, oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20 e 116/2020).

La richiesta sub b) merita accoglimento per i motivi di seguito indicati.

L'istante lamenta l'applicazione di condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle prospettate dall'operatore, cui seguiva impropria fatturazione.

Dichiara che in data 17/10/2020 veniva attivata la linea relativa all'offerta TIM Connect XDLS e che, pochi giorni dopo l'attivazione, accedendo all'area clienti MyTIM, constatava che era stata emessa la fattura n. 782XXXXXXXXXX797 del 20/10/2020

(scadente in pari data), pari ad euro 240,00 e relativa al noleggio del modem TIM, a suo dire non voluto e non richiesto essendo già in possesso di un proprio modem, ed inoltre asseritamente non consegnato, sebbene nella fattura risultasse “consegnato con documento di trasporto n. (senza numero) del 14/10/2020” e che, per tale motivo, in data 04/11/2020, via pec, avanzava reclamo (allegato con relativa ricevuta di consegna).

Rileva che, a seguito dell’emissione della fattura n. RH0XXXX629 del 16/11/2020, pari ad euro 22,31 (periodo 01/10/2020-31/10/2020, scadenza 14/12/2020), avendo conferma dell’applicazione di condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle prospettate dall’operatore, per tale ragione, in data 17/11/2020, via pec, richiedeva il recesso gratuito dal contratto ai sensi dell’art. 49, comma 1, lett. h, del Codice del Consumo, recesso che, sebbene versato in atti (fascicolo documentale UG/423606/2021) senza prova di effettivo invio, non risulta essere stato contestato dall’operatore.

Evidenzia che, solo ad inizio di dicembre 2020 (circostanza non contestata dal gestore), via posta ordinaria, riceveva il contratto, datato 19/10/2020, relativo al noleggio del modem per un totale di euro 240,00, e quello, datato 30/10/2020, relativo all’offerta TIM Connect SDL, che prevedeva condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle prospettate dall’operatore in sede di adesione telefonica all’offerta (allegate, nel fascicolo documentale UG/423606/2021, le “Welcome letter” relative ai due contratti).

Circa la lamentata fatturazione successiva al recesso, agli atti risultano:

- un reclamo del 09/02/2021, inoltrato tramite raccomandata A/R e via pec (fornita, nel fascicolo documentale UG/423606/2021, prova di invio di entrambe), relativo, tra l’altro, alla richiesta di annullamento della fattura n. RH0XXXX436 del 16/01/2021, pari ad euro 61,70 (periodo 01/12/2020-31/12/2020);

- un reclamo, inoltrato via pec in data 23/03/2021 (sprovvisto di ricevuta di invio, ma non contestato dall’operatore), avverso la fattura n. RH0XXXX609, del 16/02/2021, pari a euro 16,10 (periodo 01/02/2021-28/02/2021);

- un reclamo, inoltrato via pec in data 13/04/2021 (privo di ricevuta di invio, ma non contestato dal gestore), relativo alla richiesta di annullamento della fattura n. RH0XXXX962, del 16/03/2021, pari a euro 26,25 (periodo 01/02/21 - 28/02/21).

Dal canto suo, TIM si limita invece a dichiarare che, in data 17/10/2020, il modem veniva attivato alle condizioni indicate nella Welcome letter e che, confrontando le fatture emesse con le condizioni economiche e contrattuali relative all’offerta “TIM Connect”, la fatturazione risulta corretta.

Ciò premesso, deve, in linea generale, rimandarsi al costante orientamento espresso dall’Autorità (delibera 20/08/CIR), per cui “gli utenti hanno diritto all’applicazione dell’offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l’utente ha diritto al recesso



senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite (....)”; “gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell’art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”.

Altresì, giova rilevare che, secondo l’orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ., Sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313; Cass. Civ., Sez. III, 2 dicembre 2002, n. 17041), “la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo, la sua emissione non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali”.

Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente, principio da cui consegue che, in mancanza di tali prove, l’utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato (Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 202/2020; Corecom Piemonte, delibera n. 24/21).

In materia di recesso, è opportuno evidenziare che, in osservanza dell’art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per cui “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)”, secondo il costante orientamento Agcom (delibera 84/14/CIR) “devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall’operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall’utente, e quest’ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione”.

Ulteriormente, in linea con Agcom, questo Corecom ha sancito che “l’operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione. Ogni fattura, emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata” (cfr. Corecom Emilia-Romagna, delibere nn. 191/2020 e 43/2021).

Si richiama, inoltre, il Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed, in particolare, l’art. 8 “Cessazione del rapporto contrattuale”, ai sensi del quale “in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun

corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto, ovvero dalla data di efficacia del recesso e qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”.

Ne consegue che le fatture emesse successivamente al recesso sono da considerarsi illegittime e i relativi importi vanno quindi stornati.

Ulteriormente, come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis, delibera 83/14/CIR), “con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico”.

Nel caso di specie, come già evidenziato, l'utente versa in atti comunicazione di recesso inoltrata a mezzo pec del 17/11/2020, che, sebbene sprovvista di prova di invio, non risulta essere stata contestata dall'operatore; pertanto, il recesso risulta essere stato validamente esercitato.

A fronte di ciò, l'operatore avrebbe dovuto cessare di fatturare decorsi 30 giorni, vale a dire a partire dal giorno 18/12/2020; pertanto, le fatture emesse successivamente sono da considerarsi illegittime e devono quindi essere stornate.

Del resto, dall'istruttoria condotta, risulta, in effetti, come l'utente abbia segnalato tempestivamente la rilevata difformità contrattuale (reclamo del 04/11/2020, allegato agli atti) e come, in applicazione dell'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo (“quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto”), non possa invece ritenersi che la documentazione contrattuale prodotta da TIM (le “Welcome letter”) provi che i costi applicati (e qui contestati) relativi all'offerta fossero realmente conosciuti dall'utente, tale documentazione non recando alcuna sottoscrizione (né sigla) apposta da quest'ultimo.

Sorge quindi il diritto allo storno pure delle fatture (anch'esse contestate) emesse dall'attivazione del servizio (17/10/2020) fino alla data di efficacia del recesso, ad eccezione del solo costo relativo alle chiamate effettuate in tale periodo, che resta in capo all'istante.

La richiesta sub a) non merita accoglimento, atteso l'integrale accoglimento della richiesta sub b).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM X è tenuta a stornare le fatture emesse, ad eccezione del solo costo relativo alle chiamate effettuate a partire dalla data di attivazione del servizio (17/10/2020) fino alla data di efficacia del recesso, che restano in carico all'istante.

3. La società TIM X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 20/01/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi