



Regione Umbria
Assemblea legislativa



Massimario del Co.Re.Com. Umbria

2020/2021/2022

FEBBRAIO 2023

**Massimario del Co.Re.Com. Umbria
dei provvedimenti di definizione
delle controversie fra utenti e operatori
di comunicazioni elettroniche**

Anni 2020/2021/2022

A cura del **Co.Re.Com. Umbria**

Con il contributo di:

Maria Emanuela Adriani

Beatrice Cairoli

Monica Cappelli

Federica Flussi

Paola Gallese

Elisabetta Galletti

Pubblicazione a cura di

© **Assemblea Legislativa della Regione Umbria**

Editing

Elisabetta Galletti

Segreteria Co.Re.Com. Umbria

Progetto grafico e impaginazione

Mauro Gambuli

Sezione Comunicazione, Servizio Risorse e Sistema informativo

Stampa

Centro Stampa Xerox – XGS, presso Assemblea legislativa dell'Umbria

Febbraio 2023

Indice

| | |
|-------------------|----|
| Indice..... | 5 |
| Premessa..... | 7 |
| Massime 2020..... | 9 |
| Massime 2021..... | 21 |
| Massime 2022..... | 46 |

Premessa

I procedimenti di definizione delle controversie rappresentano, come noto, lo strumento operativo a disposizione dei Corecom per concludere le questioni insorte fra utenti e gestori di comunicazioni elettroniche in quei casi in cui, né nella fase del tentativo obbligatorio di conciliazione, né nel corso di quella successiva di definizione, sia stato possibile addivenire ad una bonaria composizione della lite.

Il presente elaborato (redatto in adempimento degli obiettivi assegnati al personale della struttura di supporto al Co.Re.Com. con provvedimento dirigenziale n. 349/2022) raccoglie le massime dei provvedimenti di definizione degli anni 2020, 2021 e 2022, emanati dal Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Umbria (Co.Re.Com. Umbria), e sono corredate da annotazioni che rimandano a precedenti pronunce di Agcom e di Co.Re.Com., nonché alle principali decisioni della giurisprudenza, conformi alle decisioni assunte dal Comitato medesimo.

La raccolta, divisa per annualità, ha lo scopo precipuo di fornire un quadro ampio ed aggiornato delle principali linee di indirizzo sul contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche, ad uso di associazioni di consumatori, avvocati e di qualunque soggetto il quale, sia per motivi personali che professionali, acceda al servizio di risoluzione delle controversie messo a disposizione dal Co.Re.Com. Umbria, che si conferma quale organismo prossimo al cittadino per la garanzia e la tutela dei diritti che l'ordinamento riconosce in materia di telecomunicazioni.

Massime 2020

Delibera n. 8/2020

Recesso

Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore per mancata gestione del recesso qualora l'istante ometta di versare agli atti del fascicolo la richiesta di cessazione del contratto. E' infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso.

Conforme: Corecom Umbria delibera n. 80/2020

Delibera n. 13/2020

Mancata attivazione contratto

Non può essere addebitata all'operatore alcuna responsabilità per la mancata attivazione del contratto qualora non risulti provata la conclusione del contratto stesso.

Come noto, in base alle generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento.

Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che, non essendo stata fornita la prova della conclusione del contratto, fonte di tutte le obbligazioni nei confronti dell'utente, le richieste dell'istante non possono essere accolte.

Conformi: Cass. nn. 3996/2020; 826/2015; 15659/2011; 13685/2019

Delibera n. 43/2020

Rimborso di spese di procedura - Domanda generica - Risposta a reclami - Quantificazione dell'indennizzo

Il Regolamento non contiene una preclusione assoluta in ordine alla rifusione di dette spese, ma precisa che “nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”

Conforme: Agcom delibera n. 124/17/CIR.

La mancata indicazione delle utenze interessata dalle dichiarate cadute di segnale rende impossibile a questo Corecom ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, oltre che effettuare una qualunque eventuale quantificazione di indennizzi (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR) stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio.

Conformi: Agcom delibere nn. 114/18/CIR, 161/16/CIR

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta qualora l'operatore non fornisca risposta entro quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Non avendo adempiuto in tal senso, sorge in capo all'utente un diritto all'indennizzo.

Conformi: Agcom delibera n. 116/17/CIR, Corecom Umbria delibera n. 66/2020

Non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente in caso di scarsa copertura del servizio mobile. A tal fine occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento (ex multis, Agcom, delibera n. 92/15/CIR). Infatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

Conforme: Agcom delibera n. 92/15/CIR

Delibera n. 44/2020

Risarcimento del danno

Va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno in quanto, ai sensi dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, il Corecom può solo ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la con-

dotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi, salva restando la possibilità di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Conformi: Agcom delibere nn. 136/10/CIR, 138/10/CIR, 1/11/CIR, 11/11/CIR, 12/11/CIR, 14/11/CIR, 20/11/CIR, 21/11/CIR, 24/11/CIR, 33/11/CIR, 41/11/CIR, 66/11/CIR, 69/11/CIR, 81/11/CIR, 82/11/CIR, 85/11/CIR, 92/11/CIR, 124/11/CIR, 125/11/CIR, 129/11/CIR, 130/11/CIR, 135/11/CIR, 142/11/CIR, 144/11/CIR, 145/11/CIR, 156/11/CIR, 5/12/CIR, 12/12/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 27/12/CIR, 29/12/CIR, 30/12/CIR, 39/12/CIR, 41/12/CIR, 48/12/CIR, 68/12/CIR, 73/12/CIR

Delibera n. 47/2020

Modifiche contrattuali

Qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti (in specie l'articolo 70, comma 4, del d. lgs. n. 259/2003), esso è tenuto a informare l'utente della rimodulazione, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo. Nel caso in esame, pertanto, i costi addebitati in conseguenza del recesso, avvenuto antecedentemente alla scadenza del vincolo contrattuale, sono legittimi.

Conformi: Agcom delibera n. 58/11/CIR., Corecom Umbria delibera n. 62/2020

Delibera n. 48/2020

Risarcimento del danno - Quantificazione dell'indennizzo

La domanda di risarcimento del danno, in base al costante orientamento dell'Autorità, va interpretata come richiesta di indennizzo per il disservizio subito, in ordine alla quale il Corecom è competente, giusto il disposto dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento.

Per la determinazione della misura dell'indennizzo questi devono essere calcolati su base giornaliera e non sono previsti dai regolamenti Agcom strumenti di ristoro per le problematiche aventi durata inferiore ad un giorno.

Conformi: Agcom delibere nn. 136/10/CIR, 138/10/CIR, 1/11/CIR, 11/11/CIR, 12/11/CIR, 14/11/CIR, 20/11/CIR, 21/11/CIR, 24/11/CIR, 33/11/CIR, 41/11/CIR, 66/11/CIR, 69/11/CIR, 81/11/CIR, 82/11/CIR, 85/11/CIR, 92/11/CIR, 124/11/CIR, 125/11/CIR, 129/11/CIR, 130/11/CIR, 135/11/CIR, 142/11/CIR, 144/11/CIR, 145/11/CIR, 156/11/CIR, 5/12/CIR, 12/12/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 27/12/CIR, 29/12/CIR, 30/12/CIR, 39/12/CIR, 41/12/CIR, 48/12/CIR, 68/12/CIR, 73/12/CIR

Delibera n. 49/2020

Mancata costituzione di una delle parti

In base a recente giurisprudenza di merito la mancata costituzione di una delle parti non consente di trarre, automaticamente, qualsiasi significato probatorio in favore dell'attore, non costituendo tale contegno della parte convenuta una manifestazione di volontà favorevole alla pretesa di controparte. Al contrario, tale comportamento è neutro e non concludente e non equivale, di per sé stesso, ad ammissione delle ragioni della controparte, né altera la ripartizione degli oneri probatori fra le parti, con la conseguenza che l'attore deve fornire la prova dei fatti costitutivi del diritto dedotto in giudizio (C. App. Venezia, sez. IV, sent. 21/2/2020). In mancanza, pertanto, di qualsivoglia elemento che consenta di provare l'avvenuta stipula del contratto, gli addebiti risultano effettuati *sine titulo*, con la conseguenza che l'istante ha diritto al rimborso/storno delle somme contestate, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa dell'utente.

Conformi: Trib. Palermo, sez. II, sent. del 6/11/2019, Corecom Umbria delibera n. 50/2020

Delibera n. 51/2020

Risposta ai reclami

Riguardo al disservizio legato alla mancata risposta al reclamo, si deve precisare che va rigettata l'eccezione dell'operatore che ha dedotto che i reclami erano stati inoltrati con modalità differenti da quelle contemplate dalla carta servizi per l'inoltro di segnalazioni. Tale asserzione non lo esime da responsabilità ritenendosi che, nel caso di specie ricorra l'applicazione dei generali principi civilistici di buona fede e correttezza di cui agli articoli 1375 e 1175 c.c. La ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge.

Conformi: Agcom delibera. n. 29/16/CIR; Corecom Umbria delibera n. 91/2017

Delibera n. 52/2020

Onere della prova

Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti riferiti ai servizi non forniti ed al periodo di interruzione, in ragione del 50% per il periodo di interruzione parziale e del 100% per il periodo di interruzione totale.

Conformi: Agcom delibera n. 120/11/CIR; Corecom Umbria delibera n. 84/2020

Delibera n. 53/2020

Onere della prova

Qualora l'operatore non abbia versato agli atti la copia del contratto o comunque alcuna documentazione utile a dimostrare la legittimità degli addebiti in fattura l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme contestate (riferite al modem TIM HUB ed all'opzione Google WiFi Pack), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Conforme: Agcom delibera n. 124/17/CIR.

Delibera n. 58/2020

Istanza generica

A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante priva di elementi precisi e dettagliati, con la quale l'istante ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Conformi: Agcom delibere nn. 161/16/CIR, 163/20/CIR, 165/20/CIR, 230/CIR, delibere Corecom Umbria nn. 70/2020, 71/2020, 73/2020, 74/2020, 82/2020

Delibera n. 59/2020

Inadempimento dell'operatore

Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale.

Delibera n. 60/2020

Trasloco della linea

La richiesta di indennizzo per mancato trasloco può essere accolta ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi anche quando l'operatore dichiara che il trasloco della linea si è rivelato impossibile e che di tale evenienza

ha reso edotta la cliente, qualora lo stesso non fornisca alcuna prova o dettaglio né della asserita impossibilità, né della relativa comunicazione.

Conformi: Cass. nn. 3996/2020; 826/2015; 15659/2011; 13685/2019.

Delibera n. 63/2020

Mancata attivazione del servizio

E' dovuto il rimborso/ storno delle somme richieste per un servizio qualora l'operatore, a fronte di un contratto regolarmente stipulato, non attivi il servizio nei termini pattuiti.

Conforme: Agcom delibera n. 173/19/CIR.

Delibera n. 64/2020

Modifiche contrattuali - Interruzione parziale del servizio

L'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche stabilisce espressamente che il recesso esercitato ai sensi di detta disposizione comporta la chiusura del contratto "senza penali né costi di disattivazione", pertanto gli addebiti contestati concernenti i costi di disattivazione vanno stornati, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Conforme: Corecom Umbria delibera n. 61/2020

Delibera n. 65/2020

Copertura territoriale dei servizi di telefonia mobile

In relazione alla telefonia mobile, secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità, è necessario considerare la natura stessa del servizio di somministrazione di detto servizio che consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati

motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai certa e totale.

Conformi: Agcom delibere nn. 92/15/CIR, 69/16/CIR

Delibera n. 66/2020

Mancata risposta ai reclami

A fronte della richiesta di modifica delle condizioni contrattuali concordate, non può ravvisarsi, in capo al gestore, un obbligo di accoglimento della richiesta, la quale può realizzarsi tramite un nuovo accordo che sostituisce il contratto già in essere con uno nuovo e diverso. Ciò, tuttavia, non esime il gestore, in pendenza di rapporto contrattuale, dall'obbligo di fornire una risposta al proprio cliente qualora lo stesso, a fronte dell'inerzia dell'operatore, inoltri un reclamo di sollecito della richiesta medesima. In relazione a tanto, si ritiene meriti accoglimento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Conforme: Agcom delibera n. 116/17/CIR

Delibera n. 68/2020

Inammissibilità delle memorie di replica

Va dichiarata l'inutilizzabilità delle memorie di replica depositate dal gestore ai fini della presente decisione quando le stesse, lungi dal limitarsi a replicare agli assunti di controparte, svolgono una vera e propria memoria integrativa, nello specifico sono state dichiarate inammissibili le doglianze riferite alla tardiva

gestione del recesso, atteso che le stesse sono state avanzate per la prima volta in sede di memorie di replica, ambito, quest'ultimo, dedicato unicamente alla contestazione delle deduzioni avversarie.

Conformi: Agcom delibere nn. 163/20/CIR, 215/20/CIR, 295/20/CIR, determine nn. 115/20/DTC, 141/20/DTC.

Delibera n. 72/2020

Fatturazione a 28 giorni

Qualora sia stato applicato un piano tariffario che prevedeva la fatturazione a 28 giorni è accoglibile la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi", secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS. Laddove l'istante non sia più cliente, il rimborso andrebbe effettuato in forma monetaria, moltiplicando il "canone giornaliero" per il numero di giorni erosi nel periodo di riferimento, a decorrere dal 23 giugno 2017, sino all'aprile 2018.

Conformi: Agcom delibere nn. 112/18/CONS, 189/19/CIR

Delibera n. 75/2020

Periodicità della fatturazione

La L. 4 dicembre 2017, n. 172, pubblicata in GU il 5 dicembre 2017 ed entrata in vigore il giorno seguente, successiva alla delibera Agcom n. 269/18/CONS, stabilisce che "i contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica (...) prevedono la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi (...) su base mensile o di multipli del mese" e che "gli operatori di telefonia di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, (...) , si adeguano alle disposizioni di cui al comma 1-bis entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione" (art. 19 quinquiesdecies, comma 1, lett. a), coincidente con la data del 5 aprile 2018.

Conformi: Agcom delibera n. 56/20/CIR – Corecom Calabria delibera n. 51/2020

Delibera n. 79/2020.

Onere della prova

L'istante contesta la legittimità degli addebiti, affermando di non aver mai stipulato alcun contratto. Come noto, a fronte della contestazione del cliente, spetta all'operatore dimostrare la debenza delle somme addebitate; in mancanza la domanda di storno degli addebiti merita accoglimento.

Conformi: Agcom delibere nn. 20/11/CIR, 155/11/CIR, 15/12/CIR, 16/12/CIR, 26/12/CIR, 48/12/CIR, 49/12/CIR, 61/12/CIR, 88/12/CIR, 97/12/CIR, 103/12/CIR, 104/12/CIR, 117/12/CIR, 120/12/CIR, 124/17/CIR, 233/20/CIR, 33/11/CIR

Delibera n. 81/2020

Recesso

In base all'articolo 1 comma 3 del c.d. Decreto Bersani, l'operatore dispone del termine di 30 giorni per gestire il recesso, e pertanto, tenuto conto che la ricevuta della raccomandata riporta, come data di ricezione, il 16 gennaio 2020, la fatturazione dei servizi sino al 31 gennaio 2020 appare corretta.

Delibera n. 83/2020

Valore probatorio della bolletta telefonica

In via generale e secondo un orientamento ormai consolidato la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta, e che è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza, cosicché le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappre-

sentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Conformi: Agcom delibere nn. 10/05/CIR, 85/09/CIR, 86/09/CIR, 23/10/CIR, 33/10/CIR, 10/03/CIR, 108/19/CIR

Massime 2021

Delibera n. 1/2021

Rateizzazione del prodotto dopo la cessazione

Qualora intervenga -per qualsiasi causa- la cessazione della linea del richiedente sulla cui fattura viene addebitato ratealmente il prezzo di acquisto del prodotto, l'operatore provvederà ad addebitare l'importo residuo del prezzo relativo al prodotto acquistato sulla prima fattura utile o mediante emissione di un'unica fattura. Gli utenti potranno continuare a pagare le **rate residue dei beni e dei servizi** anche se recedono dal contratto prima della scadenza del piano di rateizzazione.

Conforme: Agcom determina n. 50/20/DTC

Delibera n. 2/2021

Contratto non concluso

L'istante afferma di non aver mai concluso alcun contratto con il gestore, né quest'ultimo fornisce alcuna prova contraria, con la conseguenza che spetta

all'utente lo storno/rimborso di tutti gli addebiti, sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con il ritiro della eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

Conformi: Agcom delibera n. 258/20/CIR; determine nn. 76/17/DTC; 78/17/DTC

Delibera n. 3/2021

Malfunzionamento, segnalazioni gestite

Il malfunzionamento non può essere indennizzato se risulta che le segnalazioni registrate sono state tutte gestite nei termini previsti dalla carta dei servizi

Conformi: Agcom delibera n. 182/20/CIR; determina n. 28/20/DTC

Delibera n. 4/2021

Gestione del recesso

Ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani, l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli eventuali addebiti successivi ai 30 giorni dalla disdetta con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

La richiesta di indennizzo per fatture inesistenti non può essere accolta, considerato che tale fattispecie non rientra in nessuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi come suscettibili di ristoro indennitario.

Conforme: Agcom delibera n. 116/17/CIR

Delibera n. 5/2021

Prodotti non richiesti

Qualora l'utente disconosca la fornitura di prodotti non richiesti e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'esistenza della richiesta da parte dell'istante, deve disporsi lo storno della fattura contestata. Infatti, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudici-

zievoli delle attivazioni di beni e servizi non richiesti.

Delibera n. 6/2021

Errata fatturazione

L'istante ha diritto all'applicazione dell'offerta come stabilita nel contratto con obbligo per il gestore di storno/rimborso degli addebiti eccedenti le cifre pattuite, di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Conforme: Agcom delibera n. 47/19/CIR

Delibera n. 8/2021

NP pura e mancata disattivazione del link

In via generale, il link di rete fissa viene automaticamente disattivato solo in caso di migrazione dell'utenza, effettuata ai sensi della delibera Agcom n. 247/07/CONS; viceversa, nell'ipotesi di NP pure delle numerazioni fisse, ai sensi della delibera Agcom n. 35/10/CIR, i link restano attivi in quanto, in questo caso, il passaggio interessa solamente la numerazione ma non l'accesso alla rete e, quindi, la cessazione andrebbe espressamente richiesta al donating. L'articolo 4 dell'All. A della delibera Agcom 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a fornire informazioni improntate a criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, con particolare riguardo alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

L'utente pertanto ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti successivi al passaggio della numerazione fissa ad altro operatore se non risulta che la convenuta abbia reso una adeguata informativa circa la necessità di cessare espressamente il link che è stato fatturato.

Conformi: Agcom delibere nn. 148/17/CIR, 27/21/CIR, 28/21/CIR, 161/20/CIR, 233/20/CIR, 321/20/CIR, determina n. 136/20/DTC

Delibera n. 11/2021Malfunzionamento ed assenza di reclami

In base ad un costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

In mancanza della prova di reclami, pertanto, la domanda non può essere accolta.

Conformi: Agcom delibere nn. 38/12/CIR, 69/10/CIR, 82/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 6/20/CIR, 321/20/CIR, 12/21/CIR, 13/21/CIR, 36/21/CIR, determine nn. 131/20/DTC, 104/18/DTC

Delibera n. 12/2021Malfunzionamento e assenza di reclami

Secondo un costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

trato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Pertanto, in assenza di reclami, la domanda non può essere accolta.

Conformi: Agcom delibere nn. 38/12/CIR, 69/10/CIR, 82/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/127CIR, 130/12/CIR, 6/20/CIR, 321/20/CIR, 12/21/CIR, 13/21/CIR, 36/21/CIR, determine nn. 131/20/DTC, 104/18/DTC

Delibera n. 13/2021

Onere della prova

Merita accoglimento la richiesta di storno di addebiti ritenuti difformi dal contratto sottoscritto qualora l'operatore non dimostri la corrispondenza tra gli importi fatturati e le previsioni contrattuali.

Conformi: Agcom delibere nn. 16/18/CIR, 294/20/CIR, 333/20/CIR

Delibera n. 18/2021

Malfunzionamento ed assenza di reclami.

La domanda di indennizzo per malfunzionamento non può essere accolta qualora l'istante non rovi di aver inoltrato reclami all'operatore.

In tema di malfunzionamento, infatti, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia in-

conveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Conformi: Agcom delibere nn. 38/12/CIR, 69/10/CIR, 82/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 6/20/CIR, 321/20/CIR, 12/21/CIR, 13/21/CIR, 36/21/CIR, determine nn. 131/20/DTC, 104/18/DTC

Delibera n. 19/2021

Contestazione della fatturazione

Non può essere accolta la richiesta di rimborso di importi contestati quando gli stessi risultano conformi al Vocal Order registrato e depositato agli atti.

Conforme: Agcom determina n. 115/20/DTC

Delibera n. 20/2021

Requisiti del reclamo

Non può accogliersi la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo qualora la richiesta si riferisca ad una nota con la quale il cliente ha chiesto la cessazione di alcuni servizi accessori: a norma dell'articolo 1, comma 1, lett. d) della delibera Agcom n. 179/03/CSP, infatti, il reclamo è "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Conformi: Agcom delibera n. 31/21/CIR, determina n. 10/21/DTC

Delibera n. 21/2021

Onere della prova

E' dovuto l'indennizzo per interruzione dei servizi quando il gestore adduce la forza maggiore, ma non fornisce alcune elemento atto a sostenere quanto af-

fermato, e neppure specifica quale sia stato l'accadimento concretamente occorso ascrivibile alla forza maggiore.

In tale ambito, come noto, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Conformi: Agcom delibere nn. 17/18/CIR, 50/18/CIR, 178/20/CIR, determine nn. 6/18/DTC, 95/20/DTC

Delibera n. 22/2021

Produzioni documentali nuove in sede di memorie di replica

La procedura di definizione è regolata dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, il quale prevede termini perentori per le produzioni documentali delle parti. In particolare, l'articolo 16, comma 2 stabilisce che gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, e che entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. In base a tale disposizione, quindi, è evidente che il primo termine è assegnato solo all'operatore cosicché, successivamente al deposito dell'istanza, l'utente può solamente replicare alla difesa della controparte ma non può introdurre materiale nuovo, a maggior ragione poi se si tratta di materiale che aveva in disponibilità all'atto della domanda. A garanzia, infatti, del diritto di difesa e coerentemente con le regole del contraddittorio, l'oggetto della replica deve sostanziarsi nella risposta a quanto dedotto dalla convenuta nella propria difesa, evitando che il deposito di tali

memorie consenta, di fatto, di aggirare la disciplina sopra ricordata. Il gestore, infatti, appresta la propria difesa basandosi su quanto depositato dall'istante all'atto della domanda, cosicchè ammettere, in sede di replica, la produzione di elementi nuovi comprometterebbe irrimediabilmente quel diritto.

Conformi: Agcom determina n. 115/20/DTC; Corecom Abruzzo delibera n. 32/2020

Delibera n. 23/2021

Domanda generica

Non può accogliersi la richiesta di storno riferita a servizi interattivi ed extrasoglia quando la domanda sia priva di qualsiasi documento atto a dimostrarne la fondatezza (ad esempio, fatture contestate, copia del contratto, copia di reclami).

Conformi: Agcom delibera n. 203/20/CIR, determine nn. 2/21/DTC, 147/20/DTC

Delibera n. 24/2021

Mancata cessazione della linea "in appoggio"

Vanno rimborsati gli addebiti riferiti alla numerazione "in appoggio", in caso di migrazione della sola numerazione principale quando risulti la mancata consapevolezza in capo all'istante della necessità di richiedere espressamente la cessazione anche della numerazione "in appoggio" e quando il gestore non provi di aver informato il cliente delle caratteristiche tecniche del servizio con riferimento a detto aspetto: in base a quanto previsto dall'articolo 4 dell'All. A della delibera Agcom 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a fornire informazioni improntate a criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, con particolare riguardo alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

Conformi: Agcom delibere nn. 148/17/CIR, 27/21/CIR, 28/21/CIR, 161/20/CIR, 233/20/CIR, 321/20/CIR, determina n. 136/20/DTC

Delibera n. 25/2021

Sospensione amministrativa del servizio

Il deposito, da parte del gestore, delle schermate dei propri gestionali contenenti la seguente dicitura:

- XX maggio 2019 – invio email - sollecito di pagamento
- XX giugno 2019 – invio lettera – preavviso risoluzione contrattuale

non è sufficiente a dimostrare l'avvenuto invio dei citati solleciti, mancando il testo della mail e della lettera che l'operatore dichiara di aver rimesso al cliente.

Conforme: Tar Lazio n. 05201/2021

Delibera n. 26/2021

Malfunzionamento ed assenza di reclami

In tema di malfunzionamento, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione; cosicché, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. L'onere della prova, quindi, della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Conformi: Agcom delibere nn. 38/12/CIR, 69/10/CIR, 82/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 6/20/CIR, 321/20/CIR, 12/21/CIR, 13/21/CIR, 36/21/CIR, determine nn. 131/20/DTC, 104/18/DTC

Delibera n. 27/2021Valore probatorio della fattura

L'istante ha diritto allo storno delle somme addebitate e contestate se l'operatore non fornisce la prova della loro debenza: come noto, infatti, la fattura costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite, incombendo sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della documentazione contabile

Conformi: Cass. n. 10313/2004, Agcom delibere nn. 18/19/CIR, 39/19/CIR, 53/20/CIR

Delibera n. 28/2021Autenticità della sottoscrizione del contratto

In sede Corecom non possono essere presi in considerazione profili attinenti l'autenticità della sottoscrizione poiché il disconoscimento c.d. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità e quindi dei Corecom, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile ed all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935).

Conformi: Cass. n. 935/2004, Agcom delibere nn. 45/12/CIR, 212/18/CIR, 260/20/CIR, Determina n. 95/20/DTC

Delibera n. 29/2021Mancata attivazione del servizio fibra

Qualora l'istante lamenti la mancata attivazione del servizio fibra, ma la linea dati risulta comunque fornita, sia pure con tecnologia ADSL, va riconosciuto l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 3 del Regolamento indennizzi, maggiorato di 1/3, a norma dell'articolo 13, comma 2 del Regolamento indennizzi medesimo.

Conforme: Corecom Lombardia delibera n. 5/2021

Delibera n. 30/2021

Domanda generica

Non può considerarsi fondata la contestazione della fatturazione quando l'istante non deposita alcuna documentazione atta a sostenere i propri assunti, come la copia del contratto o del piano tariffario o di qualunque altro documento atto a consentire la verifica dei costi pattuiti. A questo proposito, come noto, rilevano le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato.

Conformi: Agcom delibere nn. 161/16/CIR, 163/20/CIR, 165/20/CIR, 230/20/CIR, 64/21/CIR

Delibera n. 31/2021

Riscontro al reclamo per fatti concludenti

Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo qualora il gestore lo abbia riscontrato per fatti concludente (nella specie, a fronte della contestazione degli addebiti, il gestore ha disposto, nei termini previsti per la risposta al reclamo, lo storno degli stessi).

Conformi: Agcom delibere nn. 1/20/CIR, 340/20/CIR, 247/20/CIR, 15/21/CIR, determina n. 147/20/DTC

Delibera n. 32/2021

Disservizio ed assenza di reclami

In tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Au-

torità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Conformi: Agcom delibere nn. 38/12/CIR, 69/10/CIR, 82/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 6/20/CIR, 321/20/CIR, 12/21/CIR, 13/21/CIR, 36/21/CIR, determine nn.104/18/DTC, 131/20/DTC, 72/21/DTC

Delibera n. 37/2021

Memorie di replica tardive

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità degli scritti e della documentazione depositata dall'istante sub "memorie di replica", non presentando detto materiale le caratteristiche delle memorie di replica, come disciplinate dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento, il quale contempla un primo termine difensivo (45 giorni) a favore solamente del gestore ed un secondo termine (20 giorni) per le repliche a favore anche dell'istante. In primo luogo si evidenzia, infatti che, non essendo stati prodotti scritti difensivi da parte del gestore, non sussiste in realtà alcuna memoria cui replicare. In secondo luogo va poi rilevato che la documentazione prodotta era già in disponibilità dell'istante all'atto del deposito dell'istanza e pertanto la si sarebbe potuta versare agli atti del fascicolo in una con il formulario GU14, anche al fine di consentire al gestore di verificare compiutamente le contestazioni dell'utente, approntare una adeguata difesa ed avanzare eventuali proposte per addivenire ad una composizione bonaria della controversia.

Conformi: Agcom delibere nn. 163/20/CIR, 215/20/CIR, 295/20/CIR, determine nn. 115/20/DTC, 141/20/DTC

Delibera n. 38/2021

Disdetta e mancata prova dell'invio

Non può essere accolta la richiesta di rimborso di addebiti successivi alla disdetta quando il cliente, che dichiara di averla trasmessa al gestore a mezzo di raccomandata A/R, non fornisca la prova dell'invio depositando la ricevuta di ritorno.

Conforme: Agcom delibera n. 247/20/CIR

Delibera n. 39/2021

Sospensione amministrativa del servizio

Sorge il diritto all'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio qualora la stessa sia stata disposta in dispregio a quanto previsto dall'articolo 5 del Regolamento, in particolare in assenza di preavviso ed a causa del mancato pagamento di una sola fattura.

Detta disposizione, infatti, stabilisce che, "fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento" (comma 1) e che "il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute" (comma 2, lett. b).

Conforme: Agcom determina n. 81/21/DTC

Delibera n. 40/2021

Disconoscimento della sottoscrizione

Innanzitutto al Corecom non possono essere presi in considerazione profili attinenti all'autenticità della sottoscrizione poiché il disconoscimento c.d. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità e quindi dei Corecom, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare ri-

ferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile ed all'autorità giudiziaria ordinaria. In conseguenza di ciò, le problematiche afferenti all'attivazione ed alla conseguente fatturazione di utenze non richieste, in conseguenza di un contratto recante una sottoscrizione asseritamente non autentica, non potranno essere trattate.

Conformi: Cass. n. 935/2044, Agcom delibere nn. 45/12/CIR, 212/18/CIR, 260/20/CIR, determina n. 95/20/DTC

Delibera n. 41/2021

Memorie di replica irricevibili

Va dichiarata l'irricevibilità degli scritti e della documentazione depositata dall'istante sub "note autorizzate", non avendo le stesse le caratteristiche delle memorie di replica, come disciplinate dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento. In primo luogo si evidenzia infatti che, non essendo stati prodotti scritti difensivi da parte del gestore, non sussiste in realtà alcuna memoria cui replicare. In secondo luogo va poi rilevato che la documentazione prodotta era già in disponibilità dell'istante all'atto del deposito dell'istanza e pertanto la si sarebbe potuta versare agli atti del fascicolo in una con il formulario GU14, anche al fine di consentire al gestore di verificare compiutamente le contestazioni dell'utente, approntare una adeguata difesa ed avanzare eventuali proposte per addivenire ad una composizione bonaria della controversia.

Conformi: Agcom delibere nn. 163/20/CIR, 215/20/CIR, 295/20/CIR, determine nn. 115/20/DTC, 141/20/DTC.

Delibera n. 42/2021

Memorie di replica tardive

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità degli scritti e della documentazione depositata dall'istante sub "memorie di replica" il 25 febbraio 2021, non presentando detto materiale le caratteristiche delle memorie di replica, come

disciplinate dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento, il quale contempla un primo termine difensivo (45 giorni) a favore solamente del gestore ed un secondo termine (20 giorni) per le repliche a favore anche dell'istante. In primo luogo si evidenzia infatti che, non essendo stati prodotti scritti difensivi da parte del gestore, non sussiste in realtà alcuna memoria cui replicare. In secondo luogo va poi rilevato che la documentazione prodotta era già in disponibilità dell'istante all'atto del deposito dell'istanza e pertanto la si sarebbe potuta versare agli atti del fascicolo in una con il formulario GU14, anche al fine di consentire al gestore di verificare compiutamente le contestazioni dell'utente, approntare una adeguata difesa ed avanzare eventuali proposte per addivenire ad una composizione bonaria della controversia.

Conformi: Agcom delibere nn. 163/20/CIR, 215/20/CIR, 295/20/CIR, determine nn. 115/20/DTC, 141/20/DTC

Delibera n. 48/2021

Onere della prova

Va riconosciuto lo storno delle somme contestate quando il gestore, nei propri scritti difensivi, afferma la correttezza degli addebiti ma non deposita alcun documento idoneo ad attestare la fondatezza di quanto affermato, come ad esempio la copia del contratto inizialmente stipulato e delle successive "migrazioni" verso altri contratti.

Si rammenta, al proposito, che, a fronte delle contestazioni da parte del cliente, creditore della prestazione, è il gestore a dover fornire la prova della correttezza delle somme addebitate e della loro corrispondenza a quanto concordato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie.

Conforme: Agcom delibere nn. 233/20/CIR, 100/21/CIR

Delibera n. 49/2021

Disdetta inviata ad indirizzo diverso da quello dedicato

L'operatore non è esonerato da responsabilità per tardiva gestione del recesso per il fatto che la disdetta sia stata inviata ad indirizzo diverso da quello dedicato alle richieste di cessazione del contratto, una volta che sia stato constatato che l'indirizzo di destinazione è incontestatamente riconducibile al gestore.

Conforme: Cass. n. 20784/2006

Delibera n. 50/2021

Modem libero

La delibera Agcom n. 348/18/CONS prevede che gli utenti finali hanno il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso a internet di loro scelta e che gli operatori di comunicazioni elettroniche non possono imporre agli utenti oneri aggiuntivi in caso di collegamento ad un'apparecchiatura terminale scelta dal cliente.

L'articolo 4, comma 1, lett. b) della menzionata delibera, prevede che "i fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale".

Ciò stante, va evidenziato che non risulta che l'operatore abbia fatto all'istante la "doppia offerta" indicata dalla norma sopra riportata. Tuttavia, se risulta che la cliente aveva accettato la fornitura del modem fornito dal gestore, se non sono state avanzate contestazioni se non dopo molto tempo dall'attivazione del contratto, se dalle dichiarazioni rese dall'utente emerge che gli addebiti del modem erano stati riconosciuti ed accettati, se l'istante chiede lo storno/rimborso dei costi dell'apparato ma non si dichiara disponibile alla sua restituzione, in applicazione anche dei principi di correttezza e buona fede di cui

agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, tenuto conto anche dell'articolo 1227 del codice civile, si ritiene che l'utente abbia diritto unicamente allo storno delle residue rate dell'apparato, ma non al rimborso di quelle già corrisposte.

Delibera n. 51/2021

Malfunzionamento ed assenza di reclamo

In tema di malfunzionamento non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Conformi: Agcom delibere nn. 38/12/CIR, 69/10/CIR, 82/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 6/20/CIR, 321/20/CIR, 12/21/CIR, 13/21/CIR, 36/21/CIR, determine nn.104/18/DTC, 131/20/DTC, 72/21/DTC

Delibera n. 52/2021

Domanda generica

Non può essere accolta la domanda in cui l'istante contesta addebiti e chiede indennizzi qualora le richieste non siano accompagnate da alcuna documentazione di corredo.

Conformi: Agcom delibere nn. 161/16/CIR, 163/20/CIR, 165/20/CIR, 230/20/CIR, 64/21/CIR

Delibera n. 53/2021

Costi di recesso

Per quanto concerne i costi connessi alla cessazione del contratto, in via generale, va evidenziato che l'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17 ha in-

serito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter il quale, oltre a stabilire il limite di durata di 24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. Se tale proporzione non risulta rispettata, la somma riferita al recesso va stornata/rimborsata e ricalcolata in considerazione della durata effettiva del contratto, tenendo conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale, con obbligo di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Conformi : Agcom delibere nn. 125/18/CIR, 159/18/CIR, 129/19/CIR

Delibera n. 54/2021

Attivazione non richiesta della CPS. Responsabilità per malfunzionamento

L'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 8 del Regolamento indennizzi qualora contesti l'attivazione della CPS e l'operatore non fornisca alcuna prova del ricevimento di una richiesta di attivazione del servizio.

L'articolo 17 della delibera Agcom n. 426/16/CIR stabilisce che l'operatore di accesso risponde della riparazione dei guasti che si verificano sulla propria rete e in relazione alle proprie responsabilità, e pertanto, nel caso di CPS, la responsabilità dell'operatore di accesso è limitata all'infrastruttura di rete di sua competenza.

Conformi: Agcom delibere nn. 179/10/CONS, 138/20/CIR, 11/21/CIR, determina n. 135/20/DTC

Delibera n. 55/2021

Onere della prova

Va riconosciuto lo storno delle somme contestate quando il gestore, nei propri scritti difensivi, afferma la correttezza degli addebiti ma non deposita alcun

documento idoneo ad attestare la fondatezza di quanto affermato, come ad esempio la copia del contratto inizialmente stipulato né del relativo piano tariffario ed offerta commerciale.

Conformi: Agcom delibere nn. 233/20/CIR, 100/21/CIR

Delibera n. 57/2021

Lentezza navigazione

In caso di lentezza della navigazione da linea fissa l'istante può, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura Ne.Me.Sys, presentare un reclamo circostanziato all'operatore e qualora non vengano ripristinati i livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, ha facoltà di recedere senza penali non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi.

Conformi: Agcom delibere nn. 34/17/CIR, 73/20/CIR, 23/20/CIR, determina n. 63/20/DTC

Delibera n. 58 del 26/10/2021

Domanda generica

Se l'istante lamenta addebiti esorbitanti rispetto a quelli pattuiti, tuttavia omette di depositare qualunque documento a sostegno dei propri assunti, come ad esempio le fatture che intende contestare o altra documentazione contabile, la domanda di rimborso non può essere accolta poiché l'istanza è priva di elementi precisi e dettagliati, nonché con una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14, cosicché non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'o-

peratore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, altrimenti la domanda va rigettata.

Conformi: Agcom delibere nn. 161/16/CIR, 163/20/CIR, 165/20/CIR, 230/20/CIR, 64/21/CIR

Delibera n. 59/2021

Appunti autografi nella brochure

Quanto riportato nel prospetto informativo del gestore in ordine alle condizioni economiche dell'offerta non può essere derogato in virtù di scritti manuali, riportati nella brochure medesima, qualora tali note scritte a mano non riportino la sottoscrizione da parte dell'agente né un timbro, né altri elementi che testimonino la provenienza di quanto scritto a mano dall'incaricato del gestore.

Delibera n. 60/2021

Obblighi di facere (richiesta di applicazione di un piano tariffario)

Non può accogliersi la richiesta di ripristino di un asserito piano tariffario se non vengono forniti elementi idonei a verificare se l'importo ritenuto corretto era stato pattuito per l'intera durata del contratto o solo per un periodo iniziale. Se, pertanto, non è possibile individuare in maniera univoca il piano concordato, essendovi divergenza fra quanto dichiarato dall'istante, dall'operatore e quanto risulta dalla documentazione contrattuale depositata, la domanda non può essere accolta.

Delibera n. 61/2021

Disinteresse dell'istante. Obblighi di facere

Nel caso di segnalazioni di disservizio molto rarefatte nel tempo, va rilevato che l'istante non ha messo il gestore in condizione di essere edotto del permanere del disservizio e, quindi, di attivarsi per risolverlo. A questo proposito, la Corte di

Cassazione a SS.UU., nella sentenza n. 24406 del 21 novembre 2011, ha affermato che, ex art. 1227 c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta l'inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. La delibera 276/13/CONS precisa che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore e, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico".

Non può accogliersi la richiesta di applicazione di un piano tariffario ritenuto corretto se non vi è alcun elemento idoneo a verificare se l'importo in questione era stato effettivamente pattuito, e, nel caso, se per l'intera durata del contratto o solo per un periodo iniziale di cui non è, eventualmente, in alcun modo chiara la durata, quando nessuna delle parti abbia prodotto copia del contratto, essendo in tal caso impossibile per il Comitato conoscere quale fosse esattamente il piano tariffario concordato fra le parti.

Conformi: Cass. n. 5240/2004; Cass. n. 14605/2004

Delibera n. 62/2021

Costi di disattivazione

In relazione ai costi di disattivazione, la delibera Agcom n. 487/18/CONS prevede che gli stessi devono essere commisurati "al valore del contratto e ai costi

reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". A questo proposito, l'Autorità ha chiarito che per "valore del contratto" si intende "il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente". Tanto premesso, se dal confronto fra il valore del contratto ed il costo di disattivazione applicato nella fattura di chiusura risulta che la proporzione sopra indicata è stata rispettata, la domanda di storno non può essere accolta.

Conformi: Agcom delibere nn.125/18/CIR, 159/18/CIR, 129/19/CIR

Delibera n. 63/2021

Indennizzi contrattuali art. 2, comma 3 del Regolamento indennizzi

L'articolo 2, comma 3 del Regolamento indennizzi prevede espressamente che "gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali (...)". La disposizione, pertanto, è chiara nel senso di escludere l'applicazione degli indennizzi previsti dalla delibera Agcom n. 347/18/CONS nel caso in cui l'operatore, accogliendo il reclamo, abbia provveduto ad erogare gli indennizzi contrattualmente previsti.

Conforme: Agcom delibera n. 270/20/CIR

Determina n. 1/2021

Costi di recesso

L'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17 ha inserito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter il quale, oltre a stabilire il limite di durata di

24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta : se non risulta che il gestore abbia fatto ricorso a detti criteri nella determinazione dei costi conseguenti alla cessazione del vincolo contrattuale, la somma riferita al recesso va stornata e ricalcolata in considerazione della durata effettiva del contratto e tenendo conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale, con obbligo di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Conformi: Agcom delibera nn. 159/18/CIR; n. 125/18/CIR

Determina n. 2/2021

Domanda generica

Se l'istante non indica quali voci delle fatture depositate intende contestare riporta con esattezza gli importi ritenuti non dovuti e contabilizzati, la domanda non può essere accolta.

Conformi: Agcom delibera n. 203/20/CIR, determine nn. 2/21/DTC/CW, 147/20/DTC

Determina n. 3/2021

Mancata contestazione

La mancata costituzione di una delle parti non consente di trarre, automaticamente, qualsiasi significato probatorio in favore dell'attore, non costituendo tale contegno della parte convenuta una manifestazione di volontà favorevole alla pretesa di controparte. Al contrario, tale comportamento è neutro e non concludente e non equivale, di per sé stesso, ad ammissione delle ragioni della controparte, né altera la ripartizione degli oneri probatori fra le parti, con la conseguenza che l'attore deve fornire la prova dei fatti costitutivi del diritto

dedotto in giudizio. Ciò premesso, a fronte della mancanza di scritti difensivi da parte del gestore, la documentazione offerta al fascicolo dall'istante è esaustiva.

Conformi: Trib. Palermo, sez. II, sent. del 6/11/2019, Corte App. Venezia, sez. IV, sent. del 21/2/2020

Determina n. 4/2021

Malfunzionamento del servizio

Sorge il diritto all'indennizzo per malfunzionamento del servizio qualora, a fronte di plurimi reclami inoltrati dall'utente, l'operatore non dimostri di aver fornito il servizio in maniera continuativa.

Conformi: Agcom delibere nn. 106/19/CIR, n. 299/20/CIR

Determina n. 5/2021

Risarcimento del danno

Va dichiarata l'inammissibilità delle richieste di ristoro per disagi, tempo perso ed eventuali futuri costi di attivazione, trattandosi di richieste risarcitorie, non ammissibili in sede Corecom, giusto il disposto dell'articolo 20, commi 4 e 5, del Regolamento, a mente del quale l'Autorità, e quindi il Corecom, è competente solo in materia di storni/rimborsi ed indennizzi, ferma restando la possibilità per l'utente di rivolgersi all'autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno.

Conforme: Agcom delibera n. 332/20/CIR

Determina n. 6/2021

Irricevibilità delle memorie di replica

Va dichiarata l'irricevibilità della documentazione presentata per la prima volta in sede di memoria di replica: tale materiale non può essere preso in considerazione ai fini della decisione in quanto, sul punto, l'operatore non è stato mes-

so in condizione di controdedurre, con lesione del suo diritto alla difesa, trattandosi tra l'altro di documentazione già in possesso di parte istante al momento della presentazione della domanda la quale, pertanto, avrebbe potuto essere versata al fascicolo in occasione del deposito del formulario GU14.

Conformi: delibere Agcom nn. 163/20/CIR, 215/20/CIR, 295/20/CIR, 189/19/CIR; Corecom Abruzzo delibera n. 32/2020; determine nn. 115/20/DTC; 141/20/DTC; n.115/20/DTC, Corecom Umbria delibera n. 77/19

Massime 2022

Delibera n. 7/2022

Domanda generica - Rimborso dei costi di attivazione

La domanda non può essere accolta quando è generica, nel caso in cui l'utente non corredi quanto asserito con elementi precisi e dettagliati, e con documentazione idonea a fornire dati probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, consentendo così di ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Conformi: Agcom delibere nn. 128/21/CIR; 161/16/CIR; 165/20/CIR; 203/20/CIR; 128/21/CIR; determine nn. 2/2021/DTC; 147/20/DTC

Non vanno restituiti i costi di attivazione addebitati nella fattura di chiusura del contratto quando il gestore dimostri di aver proceduto al loro ricalcolo ai sensi della delibera Agcom n. 487/18/CONS.

Conforme: Agcom determina n. 156/21/DTC

Delibera n. 8 del 22.02.2022

Mancata attivazione del servizio - Addebiti per i terminali. Recesso, mancanza della sottoscrizione e buona fede

L'indennizzo per mancata attivazione del servizio spetta all'istante anche quando il gestore precisa che il problema è dipeso dal mancato rilascio di permessi comunali, laddove non risulti che lo stesso abbia comunicato all'utente i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ai sensi dell'articolo 4, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Conformi: Agcom delibera n.172/19/CIR; Corecom Lombardia determina n. 3/12; Corecom Puglia delibera n. 9/10.

Vanno stornati gli addebiti per terminali quando l'istante dichiara di non aver mai acquistato né ricevuto dispositivi ulteriori rispetto a quello offerto in omaggio, né il gestore fornisce la prova dell'avvenuta consegna degli apparati, che non risultano in alcun modo menzionati nel contratto.

E' valida e legittima la richiesta di recesso inviata via pec e sottoscritta non solo dal rappresentante dell'utente ma anche dall'utente stesso, con allegato il documento di identità del cliente. Va evidenziato poi che il gestore, in un'ottica di buona fede e correttezza, avrebbe ben potuto contattare il cliente per accertarsi della sua effettiva volontà.

Conformi: Cass. nn. 5240/2004; 14605/2004; 18947/2005; Corecom Lazio delibera n. 23/2021, Corecom Lombardia delibera n. 11/10/CIR

Delibera n. 9/2022

Malfunzionamento del dispositivo

Nel caso in cui il malfunzionamento del dispositivo, dedotto nel contratto stipulato con l'operatore, determini la mancata fruizione del servizio, l'istante ha diritto all'indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Conformi: Agcom delibera n.17/18/CIR; Corecom Lazio delibera n. 39/2010; Corecom Toscana delibera n. 18/12;

Delibera n. 10/2022Domanda generica

Non può essere accolta la domanda riguardante la mancata attivazione di un contratto quando l'istanza sia completamente sguarnita di qualsiasi allegazione. A questo proposito, rilevano le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato.

Conformi: Agcom delibere nn. 128/21/CIR; 161/16/CIR; 165/20/CIR; 203/20/CIR; 128/21/CIR; determine nn. 2/2021/DTC; 147/20/DTC

Delibera n. 11/2022Obblighi di fare

La richiesta di ripristino del piano tariffario che l'istante dichiara di aver pattuito non può essere accolta, se non è presente agli atti né la copia del contratto, né il Vocal Order, né quanto risulta dal VO appare univoco in tema di condizioni economiche (nel caso di specie, è stata prodotta la Welcome letter che prevedeva espressamente che se l'offerta è stata attivata nel corso di specifiche campagne promozionali, programmi fedeltà o attraverso il sito tim.it "si applicheranno le relative condizioni speciali, che potranno essere diverse da quelle sopra riportate"). Ciò non consente al Comitato di sapere quale fosse esattamente il piano tariffario concordato fra le parti, essendovi divergenza fra quanto dichiarato dall'istante, dall'operatore e quanto risulta dalla documentazione contrattuale depositata.

Conformi: Agcom delibere nn. 128/21/CIR; 161/16/CIR; 165/20/CIR; 203/20/CIR; 128/21/CIR; determine nn. 2/2021/DTC; 147/20/DTC

Delibera n. 12/2022

Indennizzo assorbito

Non può accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio qualora, per lo stesso periodo e con riferimento alle stesse utenze, sia stato accordato l'indennizzo per malfunzionamento, quando poi l'utenza è sempre risultata attiva, per quanto non correttamente funzionante.

Delibera n.13/2022

Servizio attivabile solo dal cliente

Non possono accogliersi le doglianze riguardanti la mancata attivazione di servizi se risulta che si tratta di app attivabili direttamente dall'utente mediante una autonoma registrazione, fornendo il proprio indirizzo mail, scegliendo una password ed inserendo il numero di linea, fissa o mobile.

Delibera n. 30/2022

Onere della prova

L'istante ha diritto all'indennizzo per mancato trasloco dell'utenza qualora l'operatore, per esimersi da responsabilità, abbia prodotto mere dichiarazioni e schermate provenienti dai propri sistemi gestionali in uso, senza fornire alcuna prova del fatto di aver ricevuto un KO da parte di TIM.

Conforme: Tar Lazio 05201/2021

Delibera n. 31/2022

Perdita della numerazione e onere della prova in capo all'istante

Ai fini della prova degli anni di precedente godimento della linea non può ritenersi idoneo un documento, parziale, recante il timbro dell'istante con indicata la numerazione oggetto della controversia, in quanto lo stesso riporta solo le prime righe di un verbale, senza che si possa tuttavia rilevare alcuna sottoscrizione, neppure accanto al timbro, né da parte dell'istante né del verbalizzante,

e senza timbri o altri elementi idonei a fondare l'effettiva appartenenza delle poche righe depositate ad un verbale redatto presso la pubblica autorità.

Conforme: Agcom determina n. 137/2020/DTC

Delibera n. 32/2022

Malfunzionamento servizio mobile

A fronte delle doglianze da parte del cliente, il gestore ha l'onere di provare la corretta e regolare fornitura del servizio: quando sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione al creditore istante spetta la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando (...) sul debitore la prova dell'esatto adempimento, quale fatto estintivo della propria obbligazione. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 6 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, comma 6 del Regolamento medesimo.

Conformi: Cass. nn. 826/2015; 15659/2011; 13685/2019, Agcom determina 49/2020/DTC

Delibera n. 33/2022

Domanda generica

Non può essere accolta la richiesta di storno di somme pretese dal gestore adducendo che le stesse fanno riferimento ad un periodo successivo alla cessazione del contratto, se non risulta provato l'invio della disdetta e se non viene fornita documentazione contabile idonea a dimostrare che le somme richieste si riferiscono ad addebiti successivi alla chiusura del contratto.

Conformi: Agcom delibere nn. 128/21/CIR; 161/16/CIR; 165/20/CIR; 203/20/CIR; 128/21/CIR; determine nn. 2/2021/DTC; 147/20/DTC

Delibera n. 34/2022

Addebiti e sospensione del servizio

Nel caso di sospensione amministrativa del servizio, il cliente ha diritto allo storno degli addebiti riferiti al periodo in cui il servizio non è stato somministrato.

Conformi: Agcom delibere nn. 179/20/CIR; 22/20/CIR; 173/19/CIR; 54/21/CIR

Delibera n. 37/2022

Perdita della numerazione

Merita accoglimento la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione fissa anche nel caso in cui si sia verificato un danno all'infrastruttura determinato da causa di forza maggiore (terremoto), qualora lo stesso operatore affermi che la numerazione è stata cessata per morosità e non fornisca la prova dell'invio dei preavvisi di sospensione e di risoluzione

Delibera 38/2022

Contestazione fatture

A fronte della contestazione dell'istante circa gli importi fatturati, l'operatore è tenuto a dimostrare la corrispondenza fra gli stessi e quanto pattuito in sede contrattuale, tanto più che gli addebiti in fattura risultano estremamente variabile nel tempo e non giustificati.

Conformi: Agcom delibere nn. 18/19/CIR, 39/19/CIR, 53/20/CIR

Delibera n. 39/2022

Sospensione amministrativa del servizio e mancata presentazione del reclamo.(diritto all'indennizzo)

L'istante ha diritto all'indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza, qualora ne ricorrano i presupposti, anche in assenza di reclamo: la ratio dell'orientamento secondo cui il riconoscimento dell'indennizzo va ancorato

alla previa presentazione del reclamo, risiede, infatti, nella considerazione, più volte richiamata nelle delibere Agcom, secondo cui l'operatore non può intervenire per risolvere un guasto se tale evenienza sfugge alla sua conoscenza. Ciò si verifica, evidentemente, in presenza di malfunzionamenti di natura tecnica, ma non in presenza di sospensione amministrativa, evenienza in cui è proprio il gestore che procede all'interruzione dell'erogazione del servizio.

Delibera n. 40/2022

Richieste risarcitorie

Le richieste risarcitorie esulano dalla competenza del Corecom, ricadendo nell'ambito delle prerogative giudiziarie, e nulla può riconoscersi a favore dell'istante se non si ravvisano, nella fattispecie sottoposta al Corecom, profili riconducibili alle ipotesi previste dal Regolamento indennizzi.

Conformi: Agcom delibere nn. 96/21/CIR; 220/20/CIR; determina n. 02/22/DTC

Delibera n. 44/2022

Malfunzionamento e assenza di reclami

Se l'istante lamenta malfunzionamenti occorsi alle linee voce e dati, senza tuttavia depositare alcun reclamo scritto, né, con riguardo ai dichiarati reclami telefonici, offrire agli atti elementi tali da rendere verosimile l'effettuazione di segnalazioni, la domanda di indennizzo per malfunzionamento del servizio non può essere accolta

Conformi: Agcom delibere nn. 38/12/CIR, 69/10/CIR, 82/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 6/20/CIR, 321/20/CIR, 12/21/CIR, 13/21/CIR, 36/21/CIR, 86/18/CIR, determine nn. 131/20/DTC, 104/18/DTC

Delibera n. 45/2022

Mancata lavorazione del recesso

Sorge il diritto allo storno degli addebiti successivi alla richiesta di recesso

quando è pacifico fra le parti che la richiesta di cessazione del contratto è stata ricevuta dal gestore, il quale precisa che la mancata lavorazione è dipesa dal fatto che la richiesta risultava incompleta in quanto priva del documento di identità della cliente. A questo proposito, va evidenziato che, se è vero che le condizioni generali di contratto richiedono l'allegazione del documento, è anche vero che l'operatore non ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente che alla richiesta di recesso doveva essere allegato il documento d'identità e che l'istante abbia regolarmente fruito dei servizi erogati dall'operatore nel periodo seguente alla comunicazione del recesso

Conforme: Agcom delibera n. 171/19/CIR

Delibera n. 46/2022

Mancata lavorazione del recesso

L'operatore deve lavorare la richiesta di recesso anche se trasmessa da una mail non appartenente al cliente se la stessa è firmata dall'istante ed è allegato il documento di identità del richiedente, elementi che rendono incontrovertibile la provenienza della richiesta.

Delibera n. 47/2022

Disdetta da persona diversa dall'intestatario della linea. Mancata gestione del recesso e Legge Finanziaria 2020

Il consenso prestato da soggetto diverso dall'intestatario della linea, non ratificato da quest'ultimo, non può considerarsi una ordinazione conforme alle disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera n. 519/15/CONS (fra le altre, delibera Agcom n. 89/16/CIR). E ciò vale tanto più quando il cliente non ha tenuto alcun comportamento atto ad ingenerare, nell'operatore, la convinzione che vi fosse una procura a favore del terzo a revocare la disdetta del contratto. L'operatore avrebbe inoltre potuto, diligentemente ed in buona

fede, accertarsi che il terzo fosse stato effettivamente incaricato dall'intestatario del contratto di procedere alla revoca della disdetta.

La mancata lavorazione del recesso esercitato dal cliente, che ha anche costituito oggetto di reclamo, comporta l'emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all'indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a 100 euro, previsto dall'articolo 1, comma 292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020).

Conforme: Agcom delibera n. 23/22/CIR

Determina n. 1/2022

Riscontro al reclamo

Merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo qualora il gestore, nel rigettarlo, non dà conto della motivazione del rigetto e delle verifiche compiute, come invece previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, il quale stabilisce che "in caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".

Conformi: Agcom delibera n.128/21/CIR; Corecom Umbria delibera n. 28/2021

Determina n. 2/2022

Lentezza di navigazione da linea fissa

Per quanto concerne la lentezza di navigazione da linea fissa, non è possibile riconoscere storni/rimborsi ed indennizzi, stante la previsione dell'articolo 8, comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CONS, secondo cui "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al ser-

vizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi.

Conformi: Agcom delibere nn. 34/17/CIR; 40/18/CIR

Determina n. 3/2022

Contratto mai concluso

L'istante ha diritto alla cessazione del contratto, oltre allo storno di ogni addebito riferito al medesimo, qualora dichiari di non averlo mai concluso nè l'operatore dimostri che lo stesso sia mai stato stipulato.

Conforme: Agcom determine nn. 41/21/DTC; 138/20/DTC

Determina n. 4/2022

Fatturazione successiva al recesso

L'istante ha diritto allo storno degli importi addebitati, quando risulta che gli stessi si riferiscono a fatture successive alla cessazione del contratto.

Conforme: Agcom determina n. 156/21/DTC/CW

Determina n. 5/2022

Documentazione incompleta - Assenza di contestazioni da parte dell'istante

Non può essere accolta la richiesta di storno di importi addebitati successivamente alla richiesta di disdetta se l'istante non deposita la richiesta stessa ma versa agli atti del fascicolo solamente la ricevuta di una raccomandata a/r che, astrattamente, può riferirsi a qualsiasi comunicazione che il cliente ha inviato al gestore.

Determina n. 6/2022Attivazione di servizi non richiesti

L'articolo 7, comma 5 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 (delibera Agcom n. 279/03/CSP) stabilisce che "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti (...)": in tal caso, pertanto, l'istante ha diritto, oltre che alla cessazione del contratto in esenzione costi, anche allo storno di tutti gli addebiti, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Conforme: Agcom delibera n.110/2021/CIR

Determina n. 7/2022Rimborso dei costi di attivazione

La richiesta di rimborso dei costi di attivazione non può essere accolta qualora l'operatore abbia proceduto al loro ricalcolo in base ai parametri di cui alla delibera Agcom n. 487/18/CONS ed abbia riconosciuto all'istante, a mezzo nota di credito, le somme di sua spettanza.

Determina n. 8/2022Disdetta e procura

E' valida la disdetta richiesta tramite pec e sottoscritta non solo dal rappresentante dell'utente ma anche dall'utente stesso, con allegato il documento di identità del cliente: tale richiesta di cessazione del contratto è corretta. Va inoltre evidenziato che comunque il gestore, in un'ottica di buona fede e correttezza, tenuto conto del fatto che la pec aveva tutti gli elementi sopra indicati

idonei, quanto meno, a rendere verosimile la provenienza della stessa dal proprio cliente, avrebbe ben potuto contattare lo stesso ed accertarsi della sua effettiva volontà.

Determina n. 10/2022

Richieste presentate per la prima volte nelle memorie di replica. Attivazione del servizio Fibra FTTH.

Non possono essere trattate le richieste avanzate per la prima volta in sede di memorie di replica, pena la lesione del diritto alla difesa di controparte, la quale non avrebbe la possibilità di difendersi in punto.

Conformi: delibere Agcom nn. 163/20/CIR, 215/20/CIR, 295/20/CIR, 189/19/CIR; Corecom Abruzzo delibera n.32/2020; determine nn. 115/20/DTC; 141/20/DTC; n.115/20/DTC, Corecom Umbria delibera n. 77/19.

Ha diritto all'indennizzo per mancata attivazione di un servizio accessorio l'istante che lamenta non la mancata attivazione del servizio dati, ma la mancata attivazione dello stesso con la tecnologia FTTH, qualora il gestore non fornisca la prova del proprio esatto adempimento, in base all'ordinario riparto dell'onere probatorio.

Conforme: Cass. n. 3996/2020; Cass. n. 826/2015

Determina n. 11/2022

Prove carenti da parte del gestore

Va accolta la domanda dell'istante se, a fronte delle contestazioni dell'utente, l'operatore si limita sostanzialmente ad elencare le varie voci di costo contestate, senza tuttavia fornire alcuna prova a sostegno della legittimità degli addebiti, come ad esempio il prospetto economico allegato all'offerta sottoscritta (nel caso di specie, il gestore, nelle proprie memorie, ha asserito che gli addebiti sono conformi al contratto, senza tuttavia offrire agli atti del fascicolo alcuna prova a sostegno di quanto affermato). In punto, come ben noto, anche la giu-

risprudenza recente ha chiarito che in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno o per l'adempimento deve provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi poi ad allegare la circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre al debitore convenuto spetta la prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche quando sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione al creditore istante spetta la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore la prova dell'esatto adempimento, quale fatto estintivo della propria obbligazione.

Conforme: Cass. nn. 826/2015; 15659/2011; 13685/2019

Determina n. 13/2022

Errata fatturazione (costi di attivazione)

Va accolta la richiesta di storno/rimborso di quanto fatturato a titolo di costi di attivazione qualora, dalla documentazione versata agli atti del fascicolo da entrambe le parti riguardante l'offerta sottoscritta, tale contributo risulta espressamente "incluso" nel costo complessivo dell'offerta.

Conforme: Agcom delibera n. 115/10/CIR

Determina n. 14/2022

Errata fatturazione

Sorge il diritto allo storno degli importi contestati quando la contestazione dell'istante, avanzata sia nell'istanza introduttiva del procedimento, sia tramite mail, non ha ricevuto riscontri da parte del gestore, né sono stati prodotti elementi a supporto della debenza di tali addebiti, non dedotti in contratto.

Conforme: Agcom delibera n. 37/11/CIR; Corecom Lazio delibera n.61/12; Corecom Emilia Romagna delibera n. 11/12

