



Deliberazione n. 17

del 29 giugno 2022

Sono presenti i componenti del Comitato:

TOFI Vinicio Presidente

ANSALDO Massimo Componente

CORRADO Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX / TIM
SPA (KENA MOBILE) – PROCEDIMENTO
GU14/423324/2021.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXXX del 25/11/2020 acquisita con protocollo n. 0502063 del 27/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono: SI RICHIEDE AL CO.RE.COM ADITO DI OBBLIGARE L'OPERATORE TELEFONICO

1 RAMO TELEFONIA MOBILE, OBBLIGARE L'OPERATORE TELEFONICO

1.1 a dare corso al tempestivo recesso legale (entro quattordici giorni dalla data della fornitura nel caso di contratto stipulato a distanza) dall'ASSISTENZA TECNICA POLIZZA ALL RISK (SMARTPHONE PLUS) nel caso degli entrambi smartphone iPHONE 8 PLUS forniti in data 21/12/2017.

1.2 di seguito al tempestivo recesso legale dall'ASSISTENZA TECNICA POLIZZA ALL RISK (SMARTPHONE PLUS) il prezzo degli entrambi smartphone iPHONE 8 PLUS forniti in data 21/12/2017 sulla fattura C1202XXXXX95087 del 22/12/2017 deve essere aggiornato da 918.00 EUR IVA esclusa a 774.00 EUR IVA 0% mediante emissione di nota di credito, anche per la DICHIARAZIONE DI INTENTO (ESPORTATORI ABITUALI) tempestivamente inoltrata all'Operatore Telefonico.

1.3 stornare integralmente l'importo di 691.91 EUR dalla fattura C1202XXXXX5087 del 22/12/2017 quale costo fatturato della predetta opzione, 144.00 EUR IVA esclusa x 2 smartphone = 288,00 EUR IVA esclusa, più l'IVA sull'intera fornitura di 403.92 EUR.

1.4 dichiarare la risoluzione del contratto per inadempimento da parte dell'Operatore Telefonico dovuta all'accertata ed illegittima sospensione/disattivazione del servizio contrattuale.

2 RAMO TELEFONIA FISSA, OBBLIGARE L'OPERATORE TELEFONICO

2.1 a dare corso al tempestivo recesso legale (entro quattordici giorni dalla data della fornitura nel caso di contratto stipulato a distanza) dal modem VDSL 2 TIM SMART MODEM (TG789vac v2) matricola CP1732SARGD fornito in data 26/01/2018 e stornare integralmente il

costo fatturato di 292.80 EUR dalla fattura 68201XXXXXX293 del 30/01/2018.

2.2 dichiarare la risoluzione del contratto per inadempimento da parte dell'Operatore Telefonico dovuta all'accertata ed illegittima sospensione/disattivazione del servizio contrattuale.

3 RAMI TELEFONIA FISSA E MOBILE

3.1 condannare l'Operatore Telefonico al pagamento dell'indennità massima di 300.00 EUR per omessa risposta ai reclami dell'Istante.

3.2 vista la complessità della presente controversia e la numerosa documentazione prodotta nonché il tempo necessario per elaborarla ai fini di contestare quanto addebitato all'Operatore Telefonico, condannarlo al pagamento delle spese di procedura pari a 500.00 EUR.

3.3 condannare l'Operatore Telefonico al pagamento del complessivo indennizzo per illegittima sospensione del servizio contrattuale telefonico, avvenuta per diverse volte esposte nella presente, pari a 750.00 EUR.

3.4 obbligare l'Operatore Telefonico a stornare il complessivo importo fatturato ma non dovuto di 1147.13 EUR da tutte le fatture emesse sul CONTRATTO BUSINESS 88XXXXXXX263 al 01/01/2019.

3.4.1. deliberare il saldo delle partite dovute all'Operatore Telefonico di cui tutte le fatture emesse al 01/01/2019 pari a 2107.14 EUR ed il saldo di quanto corrisposto all'Operatore Telefonico pari a 947.14 EUR.

3.5 deliberare il saldo -dovuto all'Operatore Telefonico di cui la verifica contabile totale di tutte le fatture emesse sul CONTRATTO BUSINESS 88xxxx607263 di 1160.00 EUR. -delle partite a debito dell'Operatore Telefonico nell'ambito della presente controversia di 1550,00 EUR. -complessivo della presente controversia di 390,00 EUR a carico dell'Operatore Telefonico.

3.6 obbligare l'Operatore Telefonico ad emettere e recapitare all'Istante tutte le fatture con effetto dal 01/01/2019 nell'ambito

CONTRATTO BUSINESS 888XXXXXX63 sia sul ramo TELEFONIA MOBILE che sul ramo TELEFONIA FISSA o, in difetto, dichiarare che non sono fatture da emettere dopo il 01/01/2019. Come citato nella presente e negli allegati reclami, l'Istante non si è mai esonerato dall'obbligo di saldare le fatture dell'Operatore Telefonico. Anzi, lo ha sempre fatto tempestivamente, ha sempre inoltrato via PEC le ricevute di pagamento, ma l'Operatore Telefonico non registrava i pagamenti e sospendeva illegittimamente senza congruo preavviso il servizio contrattuale sia di telefonia mobile che di telefonia fissa. Richieste: SI RICHIEDE AL CO.RE.COM ADITO DI OBBLIGARE L'OPERATORE TELEFONICO

1 RAMO TELEFONIA MOBILE, OBBLIGARE L'OPERATORE TELEFONICO

1.1 a dare corso al tempestivo recesso legale (entro quattordici giorni dalla data della fornitura nel caso di contratto stipulato a distanza) dall'ASSISTENZA TECNICA POLIZZA ALL RISK (SMARTPHONE PLUS) nel caso degli entrambi smartphone iPHONE 8 PLUS forniti in data 21/12/2017.

1.2 di seguito al tempestivo recesso legale dall'ASSISTENZA TECNICA POLIZZA ALL RISK (SMARTPHONE PLUS) il prezzo degli entrambi smartphone iPHONE 8 PLUS forniti in data 21/12/2017 sulla fattura C12020xxxxxxxx087 del 22/12/2017 deve essere aggiornato da 918.00 EUR IVA esclusa a 774.00 EUR IVA 0% mediante emissione di nota di credito, anche per la DICHIARAZIONE DI INTENTO (ESPORTATORI ABITUALI) tempestivamente inoltrata all'Operatore Telefonico

1.3 stornare integralmente l'importo di 691.91 EUR dalla fattura C120201XXXXXX5087 del 22/12/2017 quale costo fatturato della predetta opzione, 144.00 EUR IVA esclusa x 2 smartphone = 288,00 EUR IVA esclusa, più l'IVA sull'intera fornitura di 403.92 EUR. 1.4 dichiarare la risoluzione del contratto per inadempimento da parte dell'Operatore Telefonico dovuta all'accertata ed illegittima sospensione/disattivazione del servizio contrattuale.

2 RAMO TELEFONIA FISSA, OBBLIGARE L'OPERATORE TELEFONICO

2.1 a dare corso al tempestivo recesso legale (entro quattordici giorni dalla data della fornitura nel caso di contratto stipulato a distanza) dal modem VDSL 2 TIM SMART MODEM (TG789vac v2) matricola CP1732SARGD fornito in data 26/01/2018 e stornare integralmente il costo fatturato di 292.80 EUR dalla fattura 68201XXXXX2293 del 30/01/2018.

2.2 dichiarare la risoluzione del contratto per inadempimento da parte dell'Operatore Telefonico dovuta all'accertata ed illegittima sospensione/disattivazione del servizio contrattuale.

3 RAMI TELEFONIA FISSA E MOBILE

3.1 condannare l'Operatore Telefonico al pagamento dell'indennità massima di 300.00 EUR per omessa risposta ai reclami dell'Istante.

3.2 vista la complessità della presente controversia e la numerosa documentazione prodotta nonché il tempo necessario per elaborarla ai fini di contestare quanto addebitato all'Operatore Telefonico, condannarlo al pagamento delle spese di procedura pari a 500.00 EUR.

3.3 condannare l'Operatore Telefonico al pagamento del complessivo indennizzo per illegittima sospensione del servizio contrattuale telefonico, avvenuta per diverse volte esposte nella presente, pari a 750.00 EUR.

3.4 obbligare l'Operatore Telefonico a stornare il complessivo importo fatturato ma non dovuto di 1147.13 EUR da tutte le fatture emesse sul CONTRATTO BUSINESS 888XXXXXX63 al 01/01/2019.

3.4.1. deliberare il saldo delle partite dovute all'Operatore Telefonico di cui tutte le fatture emesse al 01/01/2019 pari a 2107.14 EUR ed il saldo di quanto corrisposto all'Operatore Telefonico pari a 947.14 EUR.

3.5 deliberare il saldo - dovuto all'Operatore Telefonico di cui la verifica contabile totale di tutte le fatture emesse sul CONTRATTO

BUSINESS 888XXXXX263 di 1160.00 EUR. -delle partite a debito dell'Operatore Telefonico nell'ambito della presente controversia di 1550,00 EUR. -complessivo della presente controversia di 390,00 EUR a carico dell'Operatore Telefonico.

3.6 obbligare l'Operatore Telefonico ad emettere e recapitare all'Istante tutte le fatture con effetto dal 01/01/2019 nell'ambito CONTRATTO BUSINESS 8XXXXXXX263 sia sul ramo TELEFONIA MOBILE che sul ramo TELEFONIA FISSA o, in difetto, dichiarare che non sono fatture da emettere dopo il 01/01/2019. Come citato nella presente e negli allegati reclami, l'Istante non si è mai esonerato dall'obbligo di saldare le fatture dell'Operatore Telefonico. Anzi, lo ha sempre fatto tempestivamente, ha sempre inoltrato via PEC le ricevute di pagamento, ma l'Operatore Telefonico non registrava i pagamenti e sospendeva illegittimamente senza congruo preavviso il servizio contrattuale sia di telefonia mobile che di telefonia fissa.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'operatore ha evidenziato quanto segue:

Con la presente memoria, Telecom Italia S.p.A. chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza presentata da XXXXX XXXXX. Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A. Preliminarmente si rileva che nel verbale di mancato accordo in sede di conciliazione, TIM aveva dichiarato: "... per quanto concerne la richiesta di improcedibilità conferma che i contenuti del petitum sono già stati trattati con udienza del giorno 22/05/2018 - procedimento UG/674/2018, e successivi GU14/110/2018 e GU14/11172018, entrambi archiviati per rinuncia dell'istante. Tuttavia, a titolo puramente conciliativo, in coerenza con quanto disposto dal CORECOM, in merito al contratto di telefonia mobile 88XXXXXX63, propone lo storno delle fatture 7X021XXXX38, 7X036XXXX75, 7X04XXXX76, per un totale di € 353,16=, pur confermandone la correttezza in quanto trattasi di code di fatturazione emesse anche a seguito degli esiti delle precedenti istanze, così come conferma la correttezza delle fatturazioni relative alla linea di telefonia fissa 019XXX769. Tim precisa che l'insoluto riferito al contratto

88XXXXXXXXX7263, presente ad oggi, è pari ad € 2.988,79=, mentre l'insoluto riferito alla linea fissa è pari ad € 923,70=”. Nel merito si rileva che l’istante ha ottenuto una Delibera nel 2018.

Con il presente procedimento, scaturito dall’UG/181241/2019 l’istante contesta il router in vendita, sottoscritto a marzo 2018 quando ancora era prevista tale modalità. La stessa parte istante allega il formulario del mese di marzo 2018, ante conciliaweb, chiuso per mancata comparizione (26/11/2018 PROC 1189/2018 PG 2018/310661) che sarebbe già di per sé condizione di improcedibilità.

Risulta poi presente un ulteriore formulario del 03/10/2019 UG/183244/2019 chiuso con mancato accordo il 24/03/2020.

La narrativa dei vari formulari non è mai chiara perché l’istante reitera sempre le stesse problematiche anche se trattate nelle precedenti conciliazioni, aggiungendo richieste di indennizzo per mancati riscontri e per sospensioni. Anche nel formulario del 03/10/2019, chiuso con mancato accordo il 24/03/2020, si è rilevata la possibilità di inammissibilità perché ha citato la lentezza dell’ADSL/FIBRA e il router. Unica cosa trattata il mancato ricevimento delle fatture, anche in questo caso reclamo non fondato e neanche oggetto di procedimento. Dalla lettura delle asserite doglienze si evince che la pretestuosità delle richieste. Le udienze sono state differite molte volte dal Corecom e TIM ha fatto già richiesta di inammissibilità che reitera in questa sede.

L’istante sostiene che l’UG/183244/2019, CHIUSO CON MANCATO ACCORDO lo scorso 24/03/2020, riporti un numero di contratto che non è quello in discussione su quest’ultimo e quindi non si tratti di una reiterazione.

Tuttavia, nell’UG/183244/2019, l’istante indica il contatto 88XXXXXXXXX3958 MOBILE e all’udienza del 24/03/2020 è stato fatto un mancato accordo e il GU14/264290/2020 archiviato dal Corecom, per cui, a maggior ragione, improcedibile.

Nell’UG/181241/2019 indica il contratto 888011607263 MOBILE già trattato con udienza 22/05/2018 (Mancato accordo). La problematica del

router su fisso è sempre relativa alla linea 019XXX769 trattata il 22/05/2018, anche perché l'altra linea non aveva il router.

Per la parte mobile le fatture 7X021XXX38, 7X045XXX76, 7X03654075, sono state emesse post mancato accordo del 2018, mentre le 00030XXXXXX7175 000301XXXX7177 derivano da rifacimenti fatture per i bimestri 2 e 3 del 2018 che erano già state oggetto di discussione (i rifacimenti sono dovuti alla sistemazione disposta per lo storno IVA in quanto esportatore abituale nonostante il mancato accordo in quanto dovuta fiscalmente al cliente). I vari rinvii sono stati disposti dal Corecom per verificare tutte le istanze e GU14 presentati nel corso degli anni al fine di accogliere la richiesta di improcedibilità.

Poco prima dell'udienza, esaminando gli atti e a seguito dell'ultima udienza del 30/10/2020, l'istante ha citato 3 fatture del mobile che, pur essendo parte di un contratto già trattato, 888XXXXX7263, sono state emesse successivamente all'udienza del maggio 2018. TIM ha fatto presente che è vero che sono state emesse successivamente, tuttavia si tratta di code di fatturazione di un contratto già trattato e con un mancato accordo e una rinuncia, pertanto con lo stesso oggetto, il che avrebbe giustificato l'improcedibilità.

Il problema collegato all'assistenza tecnica dei cellulari è già stato oggetto di conciliazione del 2018 che si è conclusa con mancato accordo e GU14 per il quale è poi stata effettuata rinuncia da parte cliente. In questa sede possiamo solo valutare il reclamo relativo al duplicato fattura (per altro inviate al cliente come da reclamo del luglio 2019). Il cliente è stato cessato giustamente per non aver saldato le fatture. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi, storni e/o rimborsi da parte di Tim, salvo quanto già proposto nel verbale di mancato accordo.

Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede all'AGCOM di voler: - nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

L'istante nel tempo ha presentato nei confronti dell'operatore TIM altri procedimenti amministrativi riguardanti il contratto business n. 8880118607263 relativamente alle reti mobili 349XXXX367 e 392XXXX817 e alla rete fissa 019XXX769 che hanno generato i GU14 n. 110/2018 e GU14 n. 111/2018 conclusi il 16/11/2018 con Archiviazione per rinuncia da parte dell'istante. Per tale motivo in questa sede si terrà conto della sola parte che non è stata trattata nelle precedenti istanze concluse.

1 RAMO TELEFONIA MOBILE

In merito alla richiesta di “dare corso al tempestivo recesso legale (entro quattordici giorni dalla data della fornitura nel caso di contratto stipulato a distanza) dall'ASSISTENZA TECNICA POLIZZA ALL RISK (SMARTPHONE PLUS) nel caso degli entrambi smartphone iPhone 8 PLUS forniti in data 21/12/2017.”, la stessa viene rigettata in quanto già presente nel GU14 n. 111/2018 concluso con la rinuncia dell'istante in data 16/11/2018.

In merito alla richiesta di “recesso legale dall'ASSISTENZA TECNICA POLIZZA ALL RISK (SMARTPHONE PLUS) il prezzo degli entrambi smartphone iPhone 8 PLUS forniti in data 21/12/2017 sulla fattura C12020171001295087 del 22/12/2017 deve essere aggiornato da 918.00 EUR IVA esclusa a 774.00 EUR IVA 0% mediante emissione di nota di credito, anche per la DICHIARAZIONE DI INTENTO (ESPORTATORI ABITUALI) tempestivamente inoltrata all'Operatore Telefonico”, la stessa viene rigettata in quanto già presente nel GU14 n. 111/2018 concluso con la rinuncia dell'istante in data 16/11/2018.

In merito alla richiesta di “stornare integralmente l'importo di 691.91 EUR dalla fattura C12020171001295087 del 22/12/2017 quale costo fatturato della predetta opzione, 144.00 EUR IVA esclusa x 2 smartphone = 288,00 EUR IVA esclusa, più l'IVA sull'intera fornitura di 403.92 EUR”,

la stessa viene rigettata in quanto già presente nel GU14 n. 111/2018 concluso con la rinuncia dell'istante in data 16/11/2018.

In merito alla richiesta di “dichiarare la risoluzione del contratto per inadempimento da parte dell'Operatore Telefonico dovuta all'accertata ed illegittima sospensione/disattivazione del servizio contrattuale” la stessa viene rigettata. Deve rilevarsi, infatti, che in base a quanto stabilito dalla Delibera 203/2018/CONS, articolo 20, comma 4, “[...] l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità [...]” Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS. delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla esclusiva possibilità per il Co.re.Com. di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Alla luce di tali previsioni, la richiesta non può essere accolta.

2 RAMO TELEFONIA FISSA

In merito alla richiesta di “dare corso al tempestivo recesso legale (entro quattordici giorni dalla data della fornitura nel caso di contratto stipulato a distanza) dal modem VDSL 2 TIM SMART MODEM (TG789vac v2) matricola CP1732SARGD fornito in data 26/01/2018 e stornare integralmente il costo fatturato di 292.80 EUR dalla fattura 682XXXXX8002293 del 30/01/2018”, la stessa viene rigettata in quanto già presente nel GU14 n. 110/2018 concluso con la rinuncia dell'istante in data 16/11/2018.

In merito alla richiesta di “dichiarare la risoluzione del contratto per inadempimento da parte dell'Operatore Telefonico dovuta all'accertata ed illegittima sospensione/disattivazione del servizio contrattuale” la stessa viene rigettata. Deve rilevarsi, infatti, che in base a quanto stabilito dalla Delibera 203/2018/CONS, articolo 20, comma 4, “[...] l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento

che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità [...]” Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS. delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla esclusiva possibilità per il Co.re.Com. di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Alla luce di tali previsioni, la richiesta non può essere accolta.

3 RAMI TELEFONIA FISSA E MOBILE

La richiesta di indennizzo per illegittima sospensione del servizio contrattuale telefonico, per quanto riguarda la linea mobile 349XXXX367 può essere accolta (unicamente per il periodo dall'inoltro del reclamo in data 01/01/2019 al giorno 23/01/2019, poiché il 24/01/2019 la linea veniva attivata con altro gestore come dichiarato dallo stesso istante) per i motivi che seguono: la necessità della comunicazione di preavviso è riconosciuta da numerosi precedenti dei Corecom nonché dell'Autorità, costanti nel ritenere che la sua mancanza renda illegittima la sospensione e fondi il diritto dell'utente ad un indennizzo. Nel caso di specie nessuna segnalazione risulta essere stata effettuata dal gestore il quale, anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, non è dispensato dall'invio di una comunicazione contenente un congruo preavviso, l'utente ha pertanto diritto ad un indennizzo, così calcolato dall'01/01/2019 al 23/01/2019 per un totale di giorni 23 x euro 15 (euro 7,50 x 2) = euro 345,00=.

La richiesta di indennizzo per illegittima sospensione del servizio contrattuale telefonico, per quanto riguarda la linea fissa 019XXX769 può essere accolta per i motivi che seguono: la necessità della comunicazione di preavviso è riconosciuta da numerosi precedenti dei Corecom nonché dell'Autorità, costanti nel ritenere che la sua mancanza renda illegittima la sospensione e fondi il diritto dell'utente ad un indennizzo. Nel caso di specie nessuna segnalazione risulta essere stata effettuata dal gestore il

quale, anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, non è dispensato dall'invio di una comunicazione contenente un congruo preavviso, l'utente ha pertanto diritto ad un indennizzo, per il calcolo del quale si ritiene di prendere in esame la sospensione dal 29/01/2019, data del reclamo, al 31/01/2019 data indicata dall'istante nello schema di sospensione per un totale di giorni 3 x euro 15 (euro 7,50 x 2) = euro 45,00=.

Per quanto riguarda le richieste a:

- stornare il complessivo importo fatturato ma non dovuto di 1147.13 EUR da tutte le fatture emesse sul CONTRATTO BUSINESS 888011607263 al 01/01/2019.

- deliberare il saldo delle partite dovute all'Operatore Telefonico di cui tutte le fatture emesse al 01/01/2019 pari a 2107.14 EUR ed il saldo di quanto corrisposto all'Operatore Telefonico pari a 947.14 EUR.

- deliberare il saldo dovuto all'Operatore Telefonico di cui la verifica contabile totale di tutte le fatture emesse sul CONTRATTO BUSINESS 888011607263 di 1160.00 EUR;

le stesse possono essere considerate congiuntamente poiché si riferiscono ad importi relativi a contratti i cui oggetti sono già stati trattati nei GU14 n.ri 110/2018 e 111/2018 ritirati dall'istante e archiviati in data 16/11/2018, sono code di fatturazione conseguenti e riferibili ad oggetti già affrontati che non possono essere trattati separatamente dall'intero contesto e per questo motivo si devono rigettare le richieste in questa sede.

Unicamente in considerazione della disponibilità, che l'Operatore TIM ha indicato sia nel verbale negativo di Conciliazione che nelle proprie memorie, come di seguito trascritto: "per quanto concerne la richiesta di improcedibilità conferma che i contenuti del petitum sono già stati trattati con udienza del giorno 22/05/2018 - procedimento UG/674/2018, e successivi GU14/110/2018 e GU14/111/2018, entrambi archiviati per rinuncia dell'istante. Tuttavia, a titolo puramente conciliativo, in coerenza con quanto disposto dal CORECOM, in merito al contratto di telefonia mobile 888011607263, propone lo storno delle fatture 7X0XXXX638, 7X036XXX75, 7X045XXX76, per un totale di € 353,16=, pur confermandone la correttezza in quanto trattasi di code di fatturazione emesse anche a seguito degli esiti delle precedenti istanze, così come

conferma la correttezza delle fatturazioni relative alla linea di telefonia fissa 019XXX769.” questo Corecom accorda lo storno delle fatture come sopra riportate.

Per quanto riguarda la richiesta di obbligare l’Operatore Telefonico ad emettere e recapitare all’Istante tutte le fatture con effetto dal 01/01/2019 nell’ambito CONTRATTO BUSINESS 888XXXXX263 sia sul ramo TELEFONIA MOBILE che sul ramo TELEFONIA FISSA o, in difetto, dichiarare che non sono fatture da emettere dopo il 01/01/2019”, la stessa viene rigettata in quanto: “dal 1 Gennaio 2019 la legge n. 205 del 27 dicembre 2017 ha introdotto l’obbligo di emissione di fattura elettronica per le cessioni di beni e le prestazioni di servizio effettuate tra soggetti residenti, stabiliti o identificati nel territorio dello Stato. Sulla base della disposizione normativa citata, quindi, la fattura elettronica viene trasmessa da TIM al Sistema di Interscambio e successivamente dallo stesso recapitata secondo le modalità previste dall’Agenzia delle Entrate ed una copia della fattura risulta visibile nell’Area Clienti TIM”.

I reclami, sia per la linea fissa che per la mobile, inoltrati in data: 04/01/2018, 12/01/2018, 31/01/2018, 08/02/2018, 01/03/2018 sono stati già inseriti nei GU14 110/2018 e 111/2018 i reclami successivi sono tutti inerenti alla problematica rappresentata nei GU14 sopra indicati e ritirati per tale motivo non possono essere più presi in considerazione.

Per quanto riguarda le linee mobili si può prendere in esame il reclamo del 01/01/2019 in cui si lamentava la sospensione della linea mobile 349XXXX367 che ha dato diritto al relativo indennizzo sopra calcolato, ma che non può dare vita all’indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto, come dichiarato dall’istante, la linea oggetto di sospensione è stata attivata il 24/01/2019 con altro gestore prima del tempo utile di 45 giorni, previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore, per la risposta al reclamo.

Per la linea fissa si può prendere in esame il reclamo del 29/01/2019 in cui si lamentava la sospensione della linea 019XXX769, che peraltro non dà diritto all’indennizzo per mancata risposta al reclamo poiché l’operatore, attraverso il proprio comportamento concludente volto alla riattivazione della linea (come dichiarato dall’istante la sospensione

riguarda i giorni dal 29/01/2019 al 31/01/2019), ha comunque dato seguito al reclamo dell'istante.

Infine per quanto riguarda le spese di procedura, nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e considerata la proposta avanzata dall'operatore in udienza, si ritiene congruo compensare tra le parti le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX XXXXX il Comitato delibera affinché l'operatore TIM SpA provveda:

- alla corresponsione dell'indennizzo relativo alla sospensione della linea mobile pari ad euro 345,00=
- alla corresponsione dell'indennizzo relativo alla sospensione della linea fissa pari ad euro 45,00=
- allo storno, se non ancora effettuato, come proposto dall'Operatore, delle fatture: n. 7X02XXX38, n. 7X0XXX075 e n. 7X04XXX76.

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

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.

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Avv. Vinicio Tofi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n.82/2005 e s.m.i.)