

DELIBERA N. 13 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/524672/2022)
(GU14/641096/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 15/04/2025;

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

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

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

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

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

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

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 15/05/2022 acquisita con protocollo n. 0156479 del 15/05/2022 nonché quella del 27/10/2023, acquisita con protocollo n. 0277817 del 27/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con la domanda introduttiva del procedimento GU14/524672/2022 del 15/05/2022 ha esposto e richiesto quanto segue:

“Fisso linea XXX e Fibra. In data 16/12/2020 alle ore 12.30 l'operatore della Tim (XXX) mi propone telefonicamente l'attivazione della Fibra e la linea voce XXX al costo di 25€/mese senza Router con abbuono di 5 € con la domiciliazione Bancaria inoltre mi comunica che Il servizio sarebbe partito dopo la firma del contratto Il contratto non è mai arrivato ma il servizio è partito in data 21/12/2020 .In data 11/02/2021 Tim emette la prima fattura 8A00105723 (Vedi All.1) con dei costi diversi da quelli pattuiti e pertanto in data 08/03/2021 faccio reclamo al servizio clienti segnalando quanto è accaduto ma l'operatore al termine della telefonata non mi dà il codice del reclamo ma in data 11/05/2021 Tim risponde alla nostro reclamo al servizio clienti con una risposta generica “ A seguito della sua segnalazione del 08/03/2021 come anticipato telefonicamente, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la sua richiesta” che non può essere considerata una risposta al nostro reclamo perché trattasi di una dichiarazione unilaterale non supportata da alcuna registrazione telefonica e documentazione contrattuale(vedi All.2). Le contestazione dei fatti sopra esposti sono stati reiterati alla Tim con diversi reclami e con pec del 30/08/2021 (vedi All.3) avendo risposte generiche è insignificanti da parte dal gestore (vedi All.5) Visto il silenzio della tim e le risposte generiche date dal servizio clienti in data 20/09/2021 faccio reclamo formale per contestare le difformità tariffarie e richiedo la copia del contratto ho firmato per l'attivazione del servizio.(Vedi All.4). In data 08/11/2021 Tim risponde al reclamo del 30/08/2021 sempre genericamente “a seguito della Sua segnalazione del 30/08/2021, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta.”(vedi All.5) In data 20/11/2021 contesto nuovamente la missiva di Tim del 08/11/2021 perché generica e richiedo nuovamente la copia del contratto avvisandoli che in mancanza sarei stato costretto ad aprire ricorso per richiede il rimborso dell'indebito pagato dalla prima fattura nonché gli indennizzi per i disservizi subiti.(vedi All.6). A gennaio Tim continua a rispondere con le solite risposte generiche e in più afferma “Le ricordiamo che la richiesta della copia contatto può essere richiesta dal legale rappresentante a mezzo raccomandata (o PEC) allegando il proprio documento d'identità “(vedi All.7) dichiarazione priva di valore perché lo scrivente amministratore della società ha chiesto per ben due volte la copia del contratto con pec è allegando la copia del documento. (vedi All.4 e 6). In data 03/03/2020 c'è stata l'udienza di conciliazione e Tim

non ha voluto consegnare il contratto. Mobile sim XXX. In data 17/09/2021 firmo contratto per rientro in Tim della numerazione XXX (vedi All.8). Visto che la sim non passava da Vodafone a Tim ho contattato diverse volte il servizio clienti Tim per richiedere le motivazioni della mancata lavorazione del contratto ricevendo ogni volta una risposta diversa. In data 20/10/2021 contatto Vodafone per capire il perché la mia sim non passava e Tim e il gestore mi ha riferito che a sistema non vi era alcuna richiesta di portabilità da parte di Tim. In data 22/10/2021 invio reclamo formale a Tim per contestare la mancata lavorazione del contratto sottoscritto in data 17/09/2021 e facendogli presente che alla data del 20/10/2021 a Vodafone non risulta alcuna richiesta di portabilità della mia numerazione. (vedi All.9). In data 05/11/2021 mi arriva la sim tramite corriere e chiamo il 191 ma nonostante ciò la sim risulta inutilizzabile perché bloccata da Tim. In data 09/11/2021 invio nuovamente reclamo per segnalare la mancata attivazione della sim XXX arrivata in data 05/11/2021 e non attivata nonostante abbia fatto diverse segnalazioni al 191 (vedi All.10). In data 10/11/2021 mi viene attivata la sim.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

Fisso.

1) Copia della registrazione vocale e scheda di adesione firmata dalla scrivente o il rimborso di tutte le fatture emesse dal 21/12/2020 sulla linea XXX e relativa Fibra alla data del 15/05/2022.

2) Indennizzo 5.048,78 € per indebita attivazione della linea XXX e relativa Fibra [433 gg x 5 € (linea telefonica x 6,66 Fibra) dal 08/03/2020 (data del primo reclamo confermato dalla Tim Vedi All.2) al 15/05/2022 (data di presentazione del Gu14).

3) Indennizzo di 300 per mancato riscontro ai reclami 08/03/2020 (reclamo servizio clienti) 30/08/2020 (vedi All.3) 29/09/2021 (vedi All.4) 20/11/2021 (Vedi All.6) perché il gestore ha risposto genericamente senza consegnare la registrazione vocale e scheda di adesione unici elementi che potevano avere valore probatorio.

Mobile.

4) Indennizzo di 750 € per ritardo nella lavorazione del contratto per il rientro della sim XXX in Tim [50 gg x 15 € dal 20/09/2021 (tre giorni dopo la firma del contratto) al 10/11/2021 attivazione della sim].

5) Le spese di procedura di conciliazione e definizione ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons".

Successivamente, con l'istanza del 27/10/2023 presentata nel procedimento GU14/641096/2023, connesso oggettivamente e soggettivamente al primo, l'istante ha ulteriormente rappresentato e richiesto:

“Con il GU14/524672/2022 (andato in definizione in data 27/10/2022) è emerso che Tim s.p.a ha indebitamente attivato la linea voce XXX e linea dati senza alcuna documentazione. (Vedi All. B e allegati da 1 a 7) Visto che il gestore stava fatturando i servizi senza alcun contratto il mio consulente tecnico legale ha tentato di trovare una soluzione conciliativa (con lo studio legale che rappresentava Tim nel GU14) per chiudere la controversia oggetto del GU14/524672/2022 ma il gestore non solo non ha dato alcun riscontro al tentativo di conciliazione ma non ha provveduto a regolarizzare i servizi indebitamente attivati con un contratto regolare. In data 11/05/2023 ho inviato reclamo (vedi All.C) per contestare il servizio Checkup Sicurezza Ligh (ulteriore servizio indebitamente attivato) e far presente che non era possibile proseguire il rapporto contrattuale con i disservizi patiti e patenti e pertanto richiedevo al gestore:

- L'immediata cessazione della linea XXX e relativa fibra.
- storno di tutti i “costi di cessazione” e canoni “Bonus fedeltà” che addebiterete.

Nel reclamo facevo presente altresì che visto il comportamento del gestore avrei proseguito le richieste di indennizzi e rimborso (oggetto del GU14/524672/2022) fino alla data di cessazione della linea XXX. Tim non regolarizza la posizione del cliente con la firma di alcun contratto, non riscontra al reclamo e non cessa la linea XXX e relativa linea dati ma modifica le voci che fattura e quindi i servizi cioè da “Tim senza limiti XDSL 200 Mega” (Vedi All.1-A.IIF) a “Tim Tutto” +” Opzione fast 200” + “Checkup sicurezza” +” Contributo Fedeltà “ vedi All. D-F (togliendo anche il numero della linea sulla fattura) con atto unilaterale e senza alcuna comunicazione . Pratica il gestore fa quello che vuole cioè dopo aver attivato i servizi senza alcun contratto li modifica senza avere un nuovo contratto o accordo (vedi All.F) e poi non li cessa nonostante richiesta d specifica (vedi All.c). Molto probabilmente il gestore pag. 2 ritiene di poter attivare e modificare i servizi con i presunti “contratti in parola” citati nelle memorie del GU14/524672/2022. Il gestore decide di cessare la linea voce XXX e linea dati solo in data 16/10/2023 (dopo l'udienza di conciliazione del 11/10/2023, proseguendo gli abusi infatti ha inviato una missiva in cui dichiara “abbiamo provveduto a effettuare la cessazione definitiva nonostante la richiesta sia pervenuta incompleta.” (Vedi All. E). Si evidenzia che tale dichiarazione del gestore è totalmente priva di valore visto che non ha mai avuto alcun contratto per attivare i servizi (linea voce XXX linea dati e relativi servizi accessori) prima e dopo il ricorso GU14/524672/2022 inoltre non ha mai informato l'istante che la richiesta di cessazione del 11/05/2023 era incompleta ma ancor di piu' non ha specificato neanche in sede di conciliazione quale era il motivo che non ha portato a non cessare i servizi indebitamente attivati per due volte.

Richieste:

1) Rimborso delle fatture per mancata cessazione della linea voce XXX e relativa linea dati (con servizi aggiuntivi) dal 11/06/2023 (30 gg dopo la richiesta di cessazione inviato con il reclamo 11/05/2023) (Vedi All.C).

2) Rimborso delle fatture emesse dopo 15/02/2023 (data di presentazione del ricorso GU14/524672/2022) fino al 17/10/2023 (data di cessazione della linea voce XXX e linea dati e servizi aggiuntivi).

3) Indennizzo per indebita attivazione della linea voce e dati dal 15/02/2022 [data di presentazione del ricorso GU14/524672/2022 - (vedi All. da 1 a 7 e allegati da B D) fino al 17/10/2023 data di cessazione dei servizi.

4) indennizzo per modifica dei piani tariffari da “Tim senza limiti 200 Mega” (Vedi All.1) indebitamente attivati a “Tim Tutto” +” Opzione fast 200” + “Ckeckup sicurezza” +” Contributo Fedelatà “vedi All.D dal 15/02/2023(vedi All.F) al 17/10/2023 (data di cessazione dei servizi).

5) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 11/05/2023. (vedi All.C)”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva presentata nel procedimento GU14/524672/2022, in sintesi rappresenta:

“La società istante si duole dell'attivazione, asseritamente non richiesta, della linea fibra n. XXX nonché del ritardato rientro dell'utenza mobile n. XXX da Vodafone. Chiede il rimborso per quanto corrisposto relativamente all'utenza n. XXX nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto e, conseguentemente, dovranno essere rigettate per il seguente ordine di rilievi. Preliminarmente si eccepisce l'incompetenza del Corecom adito in favore di Agcom. Segnatamente, il procedimento in oggetto verte, tra le altre cose, su una lamentata problematica di portabilità e, per tale ragione la decisione è di competenza dell'Autorità. L'art 22 dell'All.A Delibera 353/19/CONS prevede espressamente che “La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità”. Per tale ragione si chiede che il procedimento in oggetto venga assegnato all'Autorità. Eccepito quanto sopra, si procederà a contestare la doglianza avversaria nel merito. La scrivente difesa ritiene d'uopo iniziare la disamina dalla contestazione circa l'attivazione asseritamente non richiesta dell'utenza n. XXX. Controparte sostiene infatti di non aver mai richiesto l'attivazione della predetta linea. Già la produzione documentale avversaria smentisce le stesse affermazioni. Tutti i reclami inviati a TIM contengono infatti doglianze relative alla difformità tariffaria. Controparte NON HA MAI reclamato l'attivazione non richiesta dell'utenza n.XXX prima della presentazione dell'istanza di conciliazione, ma solo l'addebito di costi superiori rispetto a quelli concordati. Per tale ragione, in ossequio agli

articoli 13 comma 1 e 14 comma 4 All. A Delibera 347/18/CONS, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto per l'asserita attivazione non richiesta dell'utenza n. XXX. Fermo quanto sopra esposto circa l'impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti in assenza di reclamo, si procederà a dimostrare, per tabulas, la correttezza dell'attivazione della linea n. XXX, stante l'espressa volontà dell'utente di procedere in tal senso. Invero, contrariamente a quanto temerariamente affermato ex adverso, XXX ha espressamente richiesto l'attivazione dell'utenza in parola, come comprovato dalla PEC inviata a TIM in data 28.12.2021 (doc.n.1), dove l'utente espressamente afferma: "in quanto in data 21/12/2020 mi e' stata attivata una nuova connessione FIBRA sul numero XXX. Con l'occasione chiedo la domiciliazione bancaria anche per questo nuovo numero XXX". Mediante tale missiva, l'utente chiede altresì l'attivazione della domiciliazione bancaria, come da modulo allegato alla PEC (doc.n.2). Controparte ha altresì registrato un Verbal Order per procedere all'attivazione della domiciliazione bancaria (doc.n.3). Orbene, è palese come controparte abbia espresso - più volte e ripetutamente - la volontà di attivare la linea n.XXX, tant'è che ha richiesto la domiciliazione bancaria per l'esecuzione dei pagamenti. È forse possibile affermare che l'attivazione della linea n. XXX rientri nella fattispecie tipizzata dall'art. 9 All. A Delibera 347/18/CONS? Si è certi di no. Ma ancora. Fatto salvo quanto sopra dedotto circa la correttezza dell'attivazione, bastevole per il rigetto della domanda di indennizzi per attivazione di servizio non richiesto, la scrivente difesa non può esimersi dal contestare la fantasiosa quantificazione riportata dall'utente nelle proprie richieste. L'utente domanda, infatti, il riconoscimento di € 5.048,78 per l'attivazione di una linea non richiesta, chiedendo altresì la maggiorazione prevista per il servizio di connettività fornito in tecnologia di banda ultra-larga. Ma tale maggiorazione è prevista unicamente per le fattispecie di cui agli articoli 4,5 e 6 All. A Delibera 347/18/CONS e non per le attivazioni non richieste come quella lamentata - senza fondamento - oggi. A ciò si aggiunga come, in caso di attivazione non richiesta di una linea, l'indennizzo debba essere necessariamente computato unitariamente, ancor di più nel caso in cui l'utenza sia attiva in tecnologia FIBRA. Inoltre, ritiene la scrivente difesa evidenziare all'Autorità Giudicante come controparte, nonostante si dolga recisamente dell'attivazione della linea in parola, non abbia mai richiesto la cessazione della stessa. Non è forse in contrasto, tale circostanza, con la volontà di non utilizzare il servizio? Non si può forse affermare la contraddittorietà del comportamento dell'istante, che chiede il rimborso di un servizio, l'indennizzo per l'attivazione dello stesso, ma ne usufruisce e non ne chiede la cessazione? Si rimette al Giudicante la valutazione circa la buona fede dell'utente nell'esecuzione del contratto nonché l'eventuale - nel denegato e non temuto caso di accoglimento di qualsivoglia domanda avversaria - addebito del concorso colposo ex art. 1227 c.c. Alla luce di quanto sopra ampiamente esposto, dedotto ed eccepito, si chiede il rigetto di tutte le domande avversarie relative all'attivazione asseritamente non richiesta della linea n. XXX. Procediamo ora a contestare la richiesta di indennizzo per ritardato rientro della linea mobile n. XXX. Controparte ha sottoscritto una proposta di attivazione e rientro su rete TIM per l'utenza mobile in parola in data 17.09.2021 (doc.n.4). TIM non ha potuto inserire l'ordinativo di rientro poiché l'utente - come si evince anche dal contratto depositato - non ha allegato il documento identificativo del legale rappresentante della società e la visura camerale. Per tale ragione, l'operatore ha

correttamente inserito l'ordine di portabilità una volta ricevuta la documentazione. L'utente è rientrata in TIM in data 8.11.2021, come da schermata che segue. Anche per questa doglianza è dunque evidente l'assenza di responsabilità di TIM. Per mero tuziorismo difensivo, occorre comunque precisare come, nel denegato e non creduto caso la domanda de qua dovesse essere accolta, l'indennizzo da applicarsi dovrà essere quello previsto dall'art. 7 comma 1 (non essendo lamentato alcun disservizio), con conseguente riconoscimento in favore dell'istante della somma al più pari ad € 150,00. Infine, si contesta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami inviati dall'utente. L'istante stesso produce diverse missive inviate da TIM - si ricorda come l'utente abbia diritto ad ottenere un riscontro al reclamo e non ad avere una risposta per lui soddisfacente - che ha inoltrato all'utente ben n. 6 riscontri (doc.n.5) Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto in capo alla società istante pari ad € 444,94, che dovrà essere integralmente saldato.

Successivamente, con la memoria difensiva presentata nel procedimento GU14/641096/2023, l'operatore ha preliminarmente eccepito sin da subito l'inammissibilità del presente procedimento in quanto lo stesso verte sulle medesime contestazioni di cui al procedimento GU14/524672/2022 (doc.n.2), avviato da controparte avanti al medesimo Corecom.

Con il citato procedimento, concluso con un mancato accordo (doc.n.3) e ad oggi in attesa del provvedimento conclusivo, in merito alla linea n. XXX, controparte avanzava le medesime contestazioni e formulava le stesse richieste di indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto. Nonostante l'assorbimento di quanto sino ad ora esposto, di per sé sufficiente per l'integrale rigetto delle domande avversarie, per mero tuziorismo difensivo, nel merito si contesta integralmente tutto quanto dedotto ed esposto da controparte e si ribadisce la correttezza della condotta dell'operatore. Nello specifico, in merito all'attivazione asseritamente non richiesta dell'utenza n. XXX, controparte sostiene di non aver mai richiesto l'attivazione della predetta linea, tuttavia, già la produzione documentale avversaria smentisce le stesse affermazioni. Tutti i reclami inviati a TIM contengono infatti doglianze relative alla difformità tariffaria. Controparte NON HA MAI reclamato l'attivazione non richiesta dell'utenza n. XXX prima della presentazione dell'istanza di conciliazione GU14/524672/2022 (cit. doc.n.2), ma solo l'addebito di costi superiori rispetto a quelli concordati. Per tale ragione, in ossequio agli articoli 13 comma 1 e 14 comma 4 All.A Delibera 347/18/CONS, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto per l'asserita attivazione non richiesta dell'utenza n. XXX. Fermo quanto sopra esposto circa l'impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti in assenza di reclamo, si procederà a dimostrare ancora una volta, per tabulas, la correttezza

dell'attivazione della linea n. XXX, stante l'espressa volontà dell'utente di procedere in tal senso. Invero, contrariamente a quanto temerariamente affermato ex adverso, XXX ha espressamente richiesto l'attivazione dell'utenza in parola, come comprovato dalla PEC inviata a TIM in data 28.12.2021 (doc.n.4), dove l'utente richiede persino l'attivazione della domiciliazione bancaria "anche per questo nuovo numero XXX". Ma vi è di più. Proprio in merito all'attivazione della domiciliazione bancaria, controparte ha altresì registrato un Verbal Order (doc.n.5). Orbene, è palese come controparte abbia espresso - più volte e ripetutamente - la volontà di attivare la linea n.XXX, tant'è che ha richiesto la domiciliazione bancaria per l'esecuzione dei pagamenti. Non appare dunque in alcun modo possibile che l'attivazione della linea n. XXX possa rientrare nella fattispecie tipizzata dall'art. 9 All.A Delibera 347/18/CONS. A ciò si aggiunga che nonostante controparte lamenti recisamente l'attivazione della linea in parola, abbia richiesto la cessazione della stessa solo nel mese di maggio 2023, quasi due anni dopo l'attivazione della stessa, in pieno contrasto con qualsiasi dovere di correttezza e buona fede. Ad oggi, la linea n. XXX è cessata come da richiesta dell'utente e come confermato da Tim mediante la missiva del 23.05.2023. In base a tutti gli elementi sino ad ora esposti, è dunque evidente che l'attivazione della linea è avvenuta dietro esplicita richiesta da parte dell'utente e che quindi tutti gli importi addebitati dall'operatore fino alla cessazione della stessa sono corretti e di integrale competenza di controparte. Conseguentemente, qualsiasi richiesta di storno, rimborso o indennizzo in merito alla linea n. XXX non potrà che essere respinta. Parimenti, dovrà essere rigettata la richiesta di indennizzo e rimborso relativa ai servizi accessori asseritamente non richiesti. Infatti, è bene evidenziare che detti servizi sono stati attivati dall'operatore in quanto parte integrante dell'offerta principale scelta dall'utente. La linea non è infatti stata interessata rimodulazione tariffaria, né tanto meno controparte produce alcunché in proposito. Dunque, anche detti importi sono corretti e pienamente dovuti. Infine, si contesta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 11.05.2023 in quanto Tim ha tempestivamente risposto mediante la missiva del 08.06.2023 (doc.n.6), segnalando che la richiesta di cessazione inoltrata da controparte era incompleta e non poteva dunque essere espletata. Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità".

Con memorie depositate il 27/07/2022 (con riferimento al procedimento GU14/524672/2022) e il 23/12/2023 (per quello recante n. GU14/641096/2023), parte istante ha replicato alle sopraesposte memorie difensive di controparte, ribadendo nonché sviluppando le argomentazioni già oggetto delle rispettive istanze introduttive.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dispone la riunione per connessione oggettiva e soggettiva dei procedimenti GU14/524672/2022 e GU14/641096/2023, i quali saranno decisi

congiuntamente mediante il presente provvedimento di definizione, ai sensi dell'art. 18, comma 4, Allegato A alla Delibera 203/18/CONS e s.m.i.

Sempre preliminarmente, si ritiene che l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore, in seno al procedimento GU14/641096/2023 riguardante presunta riproposizione di contestazione e di domande in merito all'attivazione di un servizio non richiesto, non possa essere accolta in quanto queste ultime si riferiscono ad un periodo successivo alla data del 15/05/2022 di presentazione del primo GU14/524672/2022.

Si rigetta, inoltre, l'eccezione di incompetenza del Corecom in favore di Agcom sollevata da TIM: si è infatti appurato che la fattispecie lamentata dall'istante riguarderebbe in realtà un ritardo nella lavorazione del contratto causato unicamente da originaria carenza documentale e non già da un ritardo nell'espletamento tecnico della procedura di portabilità dell'utenza, unica causale che avrebbe potuto giustificare il passaggio richiesto.

Al netto di quanto precisato ed entrando quindi nel merito della controversia, va premesso che le dinamiche fattuali e le relative richieste di indennizzo derivano sostanzialmente da una asserita difformità dei parametri economici contrattuali riferiti alla linea Fibra XXX nonché dalla ritardata attivazione dell'utenza mobile n. XXX.

Va innanzitutto precisato che, con riferimento alla linea fissa, la parte di richiesta posta sub 1) nel procedimento GU14/524672/2022, volta ad ottenere copia della registrazione vocale e scheda di adesione firmata dall'utente, non può essere accolta in quanto avente ad oggetto un facere che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, della Delibera Agcom 203/18/CONS e s.m.i.,

Quanto poi alle richieste avanzate in entrambi i procedimenti di storno/rimborso di tutte le fatture emesse sulla predetta linea (v. parte residua della domanda posta sub 1) nel GU14/524672/2022 e reiterata per un periodo successivo sub 2) nel GU14/641096/2023), l'istruttoria eseguita ha consentito all'Ufficio di appurare quanto segue.

In merito, infatti, alla lamentata difformità fatturativa, si rammenta, in linea generale, che secondo il costante orientamento espresso dall'Autorità in materia, "gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP e, Agcom, delibera 20/08/CIR)".

Nel caso in esame si è appurato che parte istante, già a seguito dell'emissione della prima fattura, contestava una difformità tariffaria rispetto ai costi previamente concordati

telefonicamente, pari a 25 euro/mese senza Router, con un abbuono di 5 euro per la domiciliazione bancaria.

La società Tim S.p.A., tuttavia, pur asserendo di aver applicato le scontistiche previste dal contratto, non ha prodotto, neppure in seno al presente procedimento, copia contrattuale debitamente sottoscritta dalla società istante, contenente le specifiche tecniche ed economiche del servizio così come poi fatturate. Tale omissione ha comportato, quindi, una violazione del principio di trasparenza delle condizioni economiche.

Tanto premesso, sussistendo quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente e non avendo Tim, nel caso in esame, provato invece l'assenza di difformità, tra le condizioni pattuite e quelle applicate, ne consegue che, a fronte della responsabilità emersa, la società ricorrente in parziale accoglimento delle domande, come più sopra precisate, abbia diritto al rimborso in caso di avvenuto pagamento e/o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto alla cifra pattuita telefonicamente e dichiarata dall'istante, a partire dal 16/12/2020 e fino al 11/06/2023 (già decorsi i 30 giorni per il perfezionamento della disdetta).

Si è ritenuto, infatti, che la data del 11/05/2023 debba considerarsi quella effettivamente manifestata dall'utente per comunicare la propria volontà di disdetta, come anche confermato da Tim mediante la missiva del 23/05/2023.

Tra l'altro, va altresì considerato l'ulteriore disservizio consistito nella contestata modifica del piano tariffario nonché nell'attivazione di servizi accessori.

Poiché Tim non ha fornito prova che tali servizi, come asserito, facessero in realtà parte integrante dell'offerta principale, e nemmeno che parte ricorrente avesse in corso d'opera aderito a diverso profilo tariffario, ne consegue che, in accoglimento della relativa richiesta posta dall'istante sub 1) nel GU14/641096/2023, il gestore dovrà altresì procedere allo storno/rimborso della totalità dei relativi addebiti fatturati fino alla intervenuta cessazione della linea.

A fronte di quanto finora esposto il gestore dovrà ancora, sempre in accoglimento della residuale parte di richiesta posta sub 1) nel GU14/641096/2023, rimborsare/stornare ogni fattura emessa successivamente alla data di perfezionamento della disdetta (esercitata il 11/06/2023) e fino alla effettiva cessazione della linea in questione, ivi compresi eventuali costi di cessazione.

In relazione alle richieste di indennizzo formulate per l'indebita attivazione della linea XXX e della relativa Fibra, come rappresentate sub 2) nel primo procedimento e sub 3) nel secondo, si ritiene che le stesse non siano accoglibili; l'Ufficio ha infatti ritenuto che il comportamento tenuto dalla società istante sin dall'adesione telefonica all'offerta proposita, ancorché in assenza di un contratto cartaceo, abbia comunque dato

luogo a fatti concludenti, concretizzatisi nell'utilizzo dei servizi oggetto della proposta stessa per tale via accettata, nonché nella permanenza nel rapporto, per ben due anni, in veste di parte contrattuale.

È opportuno peraltro evidenziare che, nel caso di specie, la parte ricorrente ha dichiarato di aver segnalato al servizio clienti, in data 08/03/2021, una difformità tariffaria riscontrata sulla prima fattura emessa il 11/02/2021 e di aver richiesto copia del contratto nei reclami successivi.

Tuttavia, dall'analisi della documentazione agli atti non risulta che l'istante abbia mai contestato l'indebita attivazione della linea fissa prima della presentazione dell'istanza di conciliazione; emerge anzi che l'istante abbia richiesto l'attivazione della domiciliazione bancaria, come attestato dal Verbal Order registrato.

In aggiunta, si ritiene che la società avrebbe dovuto procedere immediatamente con la richiesta di annullamento del contratto, anziché attendere fino a maggio 2023 per inviare la richiesta di disdetta.

Tale rappresentazione ha reso pertanto certa la volontà espressa dalla parte istante all'attivazione della linea di cui sopra e, conseguentemente, non può trovare applicazione per il caso di specie l'art. 9 del Regolamento indennizzi, utilizzabile soltanto qualora i servizi fatti oggetto di contratto non possano essere ricondotti ad una indiscutibile volizione dell'utente.

Venendo ora all'analisi della richiesta posta sub 4) nel secondo procedimento, di indennizzo per modifica del piano tariffario da "Tim senza limiti 200 mega" (indebitamente attivato) a "Tim Tutto", comprensivo di Opzione Fast 200, Checkup sicurezza e Contributo Fedeltà, va premesso che le motivazioni addotte dal gestore a giustificazione delle voci fatturate non sono dallo stesso state provate attraverso il deposito di documentazione attestante la legittimità del proprio operato.

In primis, infatti, in mancanza di copia contrattuale, non risulta possibile verificare l'asserzione del gestore che i servizi contestati facessero parte integrante dell'offerta pattuita con l'istante; quanto alla modifica del piano tariffario, Tim non ne ha provato l'eventuale accettazione da parte della ricorrente.

Pur tuttavia, occorre precisare che il riconoscimento di eventuale indennizzo è subordinato all'effettiva presentazione di un reclamo da parte dell'utente; non risultando essere stato allegato agli atti alcun reclamo circa l'attivazione non voluta di nuovo piano tariffario e dei servizi contestati, la relativa richiesta di indennizzo non può pertanto essere accolta.

Per quanto riguarda poi la richiesta, formulata sub 4) nel primo procedimento, di indennizzo per il ritardo nella lavorazione del contratto relativo al rientro della sim XXX,

si può osservare che a seguito della relativa stipula, avvenuta in data 17/09/2021, l'utenza suddetta è stata attivata solo il 10/11/2021.

Il gestore, in memoria, ha dichiarato di non aver potuto procedere all'inserimento dell'ordinativo di rientro in quanto l'utente non aveva allegato "il documento identificativo del legale rappresentante della società e la visura camerale".

Si rileva, tuttavia, dalla disamina della specifica copia contrattuale presente agli atti, che i documenti richiesti in allegazione (vedasi flaggatura apposta) fossero esclusivamente il documento d'identificazione e il Codice Fiscale o il Tesserino sanitario e non la "Visura Camerale" né tantomeno il "documento attestante i poteri di firma e rappresentanza".

In aggiunta, è opportuno sottolineare che Tim avrebbe dichiarato "di aver correttamente inserito l'ordine di portabilità una volta ricevuta la documentazione", senza però, in ogni caso, averne dichiarato né provato la relativa data di ricevimento da parte dell'istante.

Di conseguenza, non ritenendosi giustificata l'attivazione avvenuta soltanto alla data del 10/11/2021, dovrà essere riconosciuto all'istante, in accoglimento della domanda di che trattasi, l'indennizzo previsto a norma dell'art. 4, commi 1 e 2 del Regolamento, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del medesimo (trattandosi di utenza business); il relativo importo dovrà quindi essere calcolato come segue: 7,50 euro x 2 x 51 giorni di ritardo (dal 20/09/2021, escludendo i 3 giorni obbligatori per la portabilità, fino al 10/11/2021 di attivazione della sim), per un importo complessivo di euro 765,00.

Venendo ora all'esame della richiesta formulata sub 3) nel fascicolo GU14/524672/2022 di indennizzo per mancato riscontro ai reclami presentati nelle date 08/03/2021, 30/08/2021, 29/09/2021 e 20/11/2021, si osserva che rispetto agli stessi il gestore ha fornito risposte generiche ed evasive, non rispondenti in modo puntuale alle richieste avanzate. Poiché i suddetti reclami risultano riconducibili ai medesimi disservizi si ritiene, pertanto, che debba essere erogato un solo indennizzo computato in misura unitaria considerando ai fini del calcolo il primo reclamo presentato il 08/03/2021. Ne consegue che l'istante avrà diritto alla somma di euro 300,00, pari alla misura massima consentita dall'art. 12, comma 2 del Regolamento determinato a decorrere dal 08/03/2021 fino al 03/03/2022, data dell'udienza di conciliazione (decurtati i 45 giorni previsti per dare seguito al reclamo).

Non può invece essere accolta la richiesta avanzata sub 5) nel fascicolo GU14/641096/2023 di indennizzo per mancata risposta al reclamo datato 11/05/2023 poiché si riferisce ad una nota con la quale il cliente ha chiesto la cessazione della linea fissa; il documento, infatti, non è riconducibile alla fattispecie del reclamo secondo la definizione dettata dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP, che definisce il "reclamo" come "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".

Infine, la richiesta posta sub 5) nel fascicolo GU14/524672/2022, di rimborso spese di procedura, non merita accoglimento considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (cfr. Delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR).

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

La società TIM spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento delle istanze presentate da XXX di cui ai procedimenti GU14/524672/2022 e GU14/5641096/2023, riuniti come già esposto, è tenuta a:

- rimborsare in caso di avvenuto pagamento e/o stornare gli importi fatturati in eccedenza rispetto alla cifra pattuita telefonicamente e dichiarata dall'istante, (pari a 25 euro/mese senza Router, con un abbuono di 5 euro per la domiciliazione bancaria), a partire dal 16/12/2020 e fino al 11/06/2023;
- rimborsare in caso di avvenuto pagamento e/o stornare ogni addebito relativo ai servizi accessori fatturati, fino alla intervenuta cessazione della linea fissa;
- rimborsare/stornare ogni fattura emessa successivamente alla data del 11/06/2023 di perfezionamento della disdetta e fino alla effettiva cessazione della linea fissa, ivi compresi eventuali costi di cessazione;
- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 765,00 a titolo di indennizzo per ritardo nella lavorazione del contratto relativo all'utenza mobile, ai sensi dell'art. 4, comma 1 e 2 del Regolamento, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 del medesimo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 300,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

Respinge le richieste poste sub 1) parte, sub 2) e sub 5) nel procedimento GU 14/524672/2022 e sub 3), 4) e 5) nel procedimento GU14 /641096/2023.

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

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

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

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

Torino, 15 aprile 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate