

DELIBERA N. 141/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/538574/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 10 settembre 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 14/07/2022 acquisita con protocollo n. 0218257 del 14/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito Tim, lamenta l’attivazione di condizioni contrattuali diverse da quelle concordate, la mancata lavorazione del recesso, malfunzionamenti e attivazione di servizi non richiesti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

In data 5 febbraio 2016 firmava un contratto con l’incaricato Tim che proponeva di includere tutte le linee aziendali della sede di xxx, in un’unica offerta Trunk Sip, “*l’offerta doveva comprendere i seguenti numeri: 1. 05836xxxx ISDN 2. 05836xxxx ISDN 3. 058364xxxx ISDN 4. 058364xxxx RTG*”

In seguito ad un sopralluogo effettuato da un tecnico l’agente di Tim “*in data 20/02/2016*” inviava un’“*ulteriore modulistica da firmare dicendo che la prima non andava bene perché scaduta*”.

Firmata la nuova modulistica e l’“*offerta TRUNK SIP*” veniva attivata in data 27/05/2016.

Successivamente rilevava che detta offerta era stata attivata non su tutte le utenze ma “*solo sulle linee 05836xxxx e 05836xxxx*”.

Nessuno comunicava che “*le altre due linee 058364xxxx e 058364xxxx erano ancora attive e continuavano ad essere fatturate separatamente*”.

Resasi conto del disagio, inviava una fattura all’agente Tim di riferimento il quale, in data 27 luglio 2016 contattava il suo referente chiedendo di verificare l’esattezza degli importi delle fatture.

Non otteneva risposta alla sua richiesta.

Reiterava la sua richiesta in data 5 dicembre 2016, ma non otteneva ancora alcuna risposta.

Nel frattempo onorava le fatture che le pervenivano.

A maggio 2017 riceveva presso la sede aziendale un altro agente Tim qualificandosi “*come senior account*” di Tim che comunicava di essere il suo nuovo referente.

A dicembre 2017 il nuovo agente Tim proponeva una nuova offerta “*per ridurre i costi della telefonia fissa che nel frattempo [avevano] raggiunto più di € 10.000 + iva all’anno. Praticamente con la nuova offerta “NICI SMART” attivata sulle tre sedi della (...) azienda [sarebbe] scesa ad un canone annuo di € 6.192,00 + iva (...).*”

“*Nella sede di xxx la nuova offerta viene attivata in data 17/01/2018 su adsl n. 05831302xxxx, nella sede di xxx l’offerta viene attivata in data 11/01/2018 su linea adsl n. 05831302xxxx. Nella sede di xxx l’offerta viene attivata sulla linea adsl n. 05831302xxxx*” senza però comprendere la data di attivazione per quest’ultima utenza.

Nel 2018 venivano attivati “*i seguenti servizi che (...) non avev[a] richiesto. 1. Netmon 132xxxx attivato il 25/05/2018 cessato il 03/11/2020 2. GDPR Navigator attivato il 01/05/2018 cessato il 03/11/2020 3. Tim Digital Endpoint Protection Karpesky 131xxxx attivato il 01/05/2018 cessato il 24/11/2020 4. Virtual Fax (che non ha mai funzionato) attivato il 14/09/2018 cessato il 03/11/2020. Si tratta di servizi che non [aveva] mai usato e per i quali [chiedeva] indennizzo per attivazione di servizi non richiesti*”.

Contestava detti servizi con due comunicazioni a mezzo pec all’operatore: la prima “*in data 06/09/2021 a seguito della quale [era] risposto che i servizi sopracitati [erano] stati cessati a seguito della pec del 06/09/2021*” mentre nella successiva pec del 14/12/2021, Tim comunicava che detti servizi erano cessati “*in data 03/11/2020 (in allegato)*”.

“*I sopracitati servizi venivano in un primo momento fatturati su linea adsl 09341355xxxx attestata sulla server Farm Telecom Italia di xxx, poi in un secondo momento sono stati fatturati per alcuni mesi sul n. 058339xxxx attivata nel periodo Covid in cui si lavorava in smart working sulla mia residenza di xxx in xxx*”.

Rilevava frequenti disservizi “*soprattutto nella sede di xxx e nonostante i reclami e le frequenti richieste di intervento tecnico il problema non [era] mai risolto fino alla cessazione delle linee*”.

“*I costi non [erano] diminuiti ma (...) aumentati*”, contattava più volte, per scritto l’agente di riferimento “*fino a quando in data 12/07/2018*” apprendeva che alcune utenze erano “*fuori dal contratto*” e che doveva chiederne la cessazione.

“*In data 13/07/2018*” inviava e-mail al servizio di supporto del Senior Account (xxx@telecomitalia.it) con la quale chiedeva la “*cessazione su carta intestata con tanto di timbro e firma (...) dei seguenti servizi: 1. 058364xxxx (linea voce) 2. 05831302xxxx (linea dati) 3. 05831302xxxx (linea dati) 4. 058364xxxx (linea voce)*”.

Constatava che “*le due linee voce 058364xxxx e 058364xxxx situate presso la sede di xxx, anziché essere cessate [erano] “portate” all’interno della Nici attiva presso la*

stessa sede” e, per le due linee dati, continuava a ricevere “fatture di pochi euro fino al 2021”.

Nel frattempo non comprendendo la fatturazione, in data 1° novembre 2018 contattava il servizio clienti dell’operatore (“cod. 7-4681357xxxx”) a cui faceva seguito in data 8 novembre 2018 una comunicazione scritta “al servizio clienti Telecom Italia chiedendo l’annullamento delle fatture relative ai numeri 058364xxxx-05831302xxxx-05831302xxxx-058364xxxx di due bimestri”.

Formulava ulteriore reclamo in data “19/03/2019” chiedendo la cessazione della fatturazione “delle linee sopracitate che ancora venivano fatturate e per far presente che il numero di fax 058364xxxx [era] stato inglobato nella Nici ma pur avendo chiesto l’attivazione del servizio “Virtual Fax” che [era] fatturato questo non [aveva] mai funzionato”.

Contestava che “le fatturazioni emesse non trovavano alcun riscontro con i contratti sottoscritti”.

In data “01/02/2021” inviava all’agente di riferimento “una mail con allegato per chiedere la cessazione del numero 058339xxxx e servizi collegati ma non [otteneva] alcun risultato”.

Si decideva a cessare “tutte le linee di cui riten[eva] di poter fare a meno” e nello specifico:

- il “05/08/2021” con comunicazione a mezzo pec chiedeva la cessazione delle utenze: “058383xxxx – 058383xxxx – 05831302xxxx – 05831302xxxx già cessata il 18/12/2020 ma mantenuta attiva”;
- “il 20/08/2021” con comunicazione a mezzo pec chiedeva la cessazione delle utenze: “05831302xxxx- 058377xxxx – 05831302xxxx”;
- “in data 20/08/2021” con comunicazione a mezzo pec chiedeva la cessazione “del servizio legato alla linea 058339xxxx”.

In data “20/08/2021” richiedeva a mezzo pec a Tim “l’invio di tutti i contratti sottoscritti per la azienda da gennaio 2017”, ma non otteneva alcuna risposta.

“In data 30/08/2021” con pec reclamava “i malfunzionamenti del servizio Tim Comunicazione Integrata attestato su linea dati 05831302xxxx e 05831302xxxx”.

“In data 31/08/2021” chiedeva “la cessazione della linea 058339xxxx, reclamando per l’attivazione di servizi non richiesti e chiedendo gli indennizzi relativi”.

“In data 06/09/2021 invi[ava] pec a Telecom Italia richiedendo la cessazione della linea 09341355xxxx attestata su server farm Telecom Italia di xxx e richiedendo i rimborsi e gli indennizzi previsti”.

“In data 04/10/2021 invi[ava] n. 3 pec a Telecom Italia per chiedere di nuovo la cessazione delle linee ancora attive sulle sedi di xxx, xxx e xxx”.

“In data 14/12/2021 invi[ava] pec a Telecom Italia per richiedere i rimborsi e gli indennizzi previsti per i servizi non richiesti attivi sulla linea 09341355xxxx”.

Non otteneva alcun rimborso e continuava la fatturazione per le utenze nonostante la richiesta di cessazione.

In data 10 marzo 2022, riceveva fatture da Tim che contestava e nello specifico “• n. 8L0013xxxx di € 1651,03 relativa alla linea n. 05831302xxxx cui vengono riaddebitate fatture ancora scoperte di altre linee dati, faccio presente che la linea in questione non è mai stata attivata e ne ho chiesto più volte la cessazione..... • n. 8L0013xxxx di € 132,25 relativa alla linea 05831302xxxx cessata da Telecom in data 18/12/2020 in cui viene riaddebitata una fattura scoperta relativa alla linea 058339xxxx. • n. 8L0013xxxx di € 19,64 relativa alla linea dati 05831302xxxx cessata da Telecom in data 18/12/2020 • n. 8L0013xxxx di € 11,27 relativa alla linea voce e dati 058339xxxx, linea già cessata e di cui era stata chiesta la cessazione la prima volta in data 01/02/2021. • n. 8L0013xxxx di € 263,84 relativa alla linea dati 05831302xxxx cessata da Telecom in data 18/12/2020, ma poi stranamente riattivata e di cui avevo chiesto comunque la cessazione in data 04/10/2021 e quindi non doveva essere più attiva a gennaio – febbraio 2022”.

In data 9 giugno 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“rimborsi e note credito Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata da Telecom Italia in data 18/12/2020, richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0025xxxx del 11/05/2021 di € 10,41 • N. 8L0014xxxx del 11/03/2021 di € 10,53 e le note credito per le fatture: • N. 8L0048xxxx del 09/09/2021 di € 124,01 • N. 8L0058xxxx del 11/11/2021 di € 13,03 in quanto emesse per periodi successivi alla cessazione della linea stessa.*
- ii) *“Linea n. 058383xxxx Richiedo il rimborso di tutte le fatture emesse sulla linea sopracitata dopo il 1° bimestre 2018 per un importo di circa € 498,99 in quanto inserita nel servizio Nici (e quindi non fatturabile) in data 17/01/2018.*
- iii) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata da Telecom Italia in data 18/12/2020, richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0014xxxx del 11/03/2021 di € 12,35 • N. 8L0026xxxx del 11/05/2021 di € 12,16 e le note di credito per le fatture: • N. 8L0058xxxx del 11/11/2021 di € 26,35 • N. 8L0003xxxx del 12/01/2022 di € 310,10 in quanto emesse per periodi successivi alla cessazione della linea.*
- iv) *Linea n. 09341355xxxx Per la linea sopracitata e i servizi fatturati richiedo il rimborso integrale di tutte le fatture pagate in quanto non ne ho mai chiesto l'attivazione per un totale di € 2.146,00 circa.*
- v) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata da Telecom Italia in data 18/12/2020, richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0014xxxx del 11/03/2021 di € 10,63 • N. 8L0025xxxx del 11/05/2021 di € 11,51 • N. 8L0037xxxx del 10/07/2021 di € 484,97 • N. 8L0047xxxx del 09/09/2021 di € 158,73 e le note di credito per le fatture: • N. 8L0058xxxx del 11/11/2021 di*

- € 113,81 • N. 8L0003xxxx del 12/01/2022 di € 10,59 in quanto emesse per periodi successivi alla cessazione della linea stessa.
- vi) *Linea n. 05836xxxx Per la linea sopracitata richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0077xxxx del 08/09/2016 di € 20,92 • N. 8L0004xxxx del 09/01/2019 di € 5,05 • N. 8L0063xxxx del 09/09/2019 di € 5,05 • N. 8L0017xxxx del 09/03/2020 di € 5,05 • N. 8L0065xxxx del 11/11/2020 di € 5,05 in quanto la linea stessa è stata inserita nell'offerta Trunk Sip in data 27/05/2016 e quindi non era più fatturabile in quanto veniva fatturata all'interno dell'offerta stessa. Riguardo a questa linea ho controllato nella mia area clienti che sui Vostri sistemi risulta ancora attiva. Vi prego di cessarla immediatamente.*
- vii) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata da Telecom Italia in data 18/12/2020, richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0014xxxx del 11/03/2021 di € 17,70 • N. 8L0025xxxx del 11/05/2021 di € 17,34 • N. 8L0037xxxx del 10/07/2021 di € 834,02 e le note di credito per le fatture: • N. 8L0048xxxx del 09/09/2021 di € 270,23 • N. 8L0057xxxx del 11/11/2021 di € 262,25 • N. 8L0003xxxx del 12/01/2022 di € 260,52 • N. 8L0013xxxx del 10/03/2022 di € 263,84 in quanto emesse per periodi successivi alla cessazione della linea.*
- viii) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata da Telecom Italia in data 18/12/2020, richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0014xxxx del 11/03/2021 di € 14,18 • N. 8L0025xxxx del 11/05/2021 di € 14,92 e le note di credito per le fatture: • N. 8L0036xxxx del 10/07/2020 di € 402,09 • N. 8L0048xxxx del 09/09/2021 di € 133,52 • N. 8L0057xxxx del 11/11/2021 di € 127,10 • N. 8L0003xxxx del 12/01/2022 di € 130,41 • N. 8L0013xxxx del 10/03/2022 di € 132,25 in quanto emesse per periodi successivi alla cessazione della linea.*
- ix) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata da Telecom Italia in data 18/12/2020, richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0014xxxx del 11/03/2021 di € 15,70 • N. 8L0025xxxx del 11/05/2021 di € 17,33 e le note di credito per le fatture: • N. 8L0037xxxx del 10/07/2021 di € 917,32 • N. 8L0048xxxx del 09/09/2021 di € 296,54 • N. 8L0057xxxx del 11/11/2021 di € 184,90 • N. 8L0003xxxx del 12/01/2022 di € 15,58 • N. 8L0013xxxx del 10/03/2021 di € 19,64 in quanto emesse per periodi successivi alla data di cessazione.*
- x) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata per la quale ho chiesto la disattivazione in data 12/07/2018, cessata da Telecom Italia in data imprecisata (non sono riuscita a trovarla), comunque dopo il 2° bimestre 2017, il rimborso delle seguenti fatture in quanto non dovevano mai essere emesse in quanto riguardano periodi successivi alla cessazione della stessa: • N. 8L0067xxxx del 10/09/2018 di € 9,41 • N. 8L0082xxxx del 09/11/2018 di € 4,97 • N. 8L0004xxxx del 09/01/2019 di € 6,08 • N. 8L0019xxxx del 08/03/2019 di € 5,51 • N. 8L0063xxxx del 09/09/2019 di € 5,34 • N.*

- 8L0004xxxx del 10/01/2020 di € 5,05 • N. 8L0017xxxx del 09/03/2020 di € 5,05 • N. 8L0025xxxx del 11/05/2021 di € 5,05
- xi) *Linea n. 058377xxxx Per la linea sopracitata, inserita nell'offerta Nici in data 17/01/2018 (e quindi non più fatturabile singolarmente) richiedo il rimborso delle seguenti fatture che non dovevano mai essere emesse: • N. 8L0067xxxx del 10/09/2018 di € 4,86 • N. 8L0019xxxx del 08/03/2019 di € 5,05 • N. 8L0062xxxx del 09/09/2019 di € 5,05 • N. 8L0017xxxx del 09/03/2020 di € 5,05 • N. 8L0066xxxx del 11/11/2020 di € 5,05*
- xii) *Linea n. 058364xxxx Per la linea sopracitata, inserita nell'offerta Nici in data 12/09/2018 (e quindi non più fatturabile singolarmente) richiedo il rimborso delle seguenti fatture che non dovevano mai essere emesse: • N. 8L0004xxxx del 09/01/2019 di € 12,37 • N. 8L0063xxxx del 09/09/2019 di € 5,05 • N. 8L0017xxxx del 09/03/2020 di € 5,05 • N. 8L0066xxxx del 11/11/2020 di € 5,05*
- xiii) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata da Telecom Italia in data 18/12/2020, il rimborso della seguente fattura: • N. 8L0014xxxx del 11/03/2021 di € 10,82 in quanto emessa per periodi successivi alla data di cessazione della linea.*
- xiv) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata in data 31/12/2017, richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0067xxxx del 10/09/2018 di € 5,20 • N. 8L0019xxxx del 08/03/2019 di € 5,05 • N. 8L0063xxxx del 09/09/2019 di € 5,05 • N. 8L0017xxxx del 09/03/2020 di € 5,05 • N. 8L0066xxxx del 11/11/2020 di € 5,05 in quanto emesse per periodi successivi alla data di cessazione.*
- xv) *Linea n. 05836xxxx Per la linea sopracitata, inserita nell'offerta Trunk Sip, in data 27/05/2016 richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0076xxxx del 08/09/2016 di € 20,69 • N. 8L0004xxxx del 09/01/2018 di € 5,05 • N. 8L0004xxxx del 09/01/2019 di € 5,05 • N. 8L0063xxxx del 09/09/2019 di € 5,05 • N. 8L0017xxxx del 09/03/2020 di € 5,05 • N. 8L0065xxxx del 11/11/2020 di € 5,05 in quanto emesse per periodi successivi alla data di inserimento della linea nell'offerta Trunk Sip.*
- xvi) *Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, cessata in data 13/07/2018 richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0004xxxx del 09/01/2018 di € 23,49 • N. 8L0067xxxx del 10/09/2018 di € 16,44 • N. 8L0004xxxx del 09/01/2019 di € 5,05 • N. 8L0019xxxx del 08/03/2019 di € 12,44 • N. 8L0062xxxx del 09/09/2019 di € 5,34 • N. 8L0017xxxx del 09/03/2020 di € 5,05 • N. 8L0066xxxx del 11/11/2020 di € 5,05 in quanto emesse per periodi successivi alla data di cessazione della stessa.*
- xvii) *Linea n. 058339xxxx Per la linea sopracitata, la cui richiesta di cessazione è stata inviata a Telecom Italia, la prima volta in data 01/02/2021, richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0025xxxx del 11/05/2021 di € 108/66 • N. 8L0036xxxx del 10/07/2021 di € 130,43 e le note di credito per le seguenti fatture: • N. 8L0048xxxx del 09/09/2021 di € 129,99 • N. 8L0058xxxx del*

11/11/2021 di € 317,49 • N. 8L0013xxxx del 10/03/2022 di € 11,27 in quanto emesse per periodi successivi a quello in cui doveva essere effettuata la cessazione. Richiedo anche il rimborso dei canoni pagati per i seguenti servizi non richiesti: • Netmon 132xxxx attivo dal 01/04/2020 al 03/11/2020 per € 253,76 • GDPR Navigator canone 131xxxx attivo dal 01/04/2020 al 03/11/2020 per € 478,24 • Tim Digital Endpoint Karpersky 131xxxx attivo dal 01/04/2020 al 24/11/2020 per € 82,96 • Virtual Fax 134xxxx attivo dal 01/04/2020 al 03/11/2020 per € 74,42

- xviii) Linea n. 05831302xxxx Per la linea sopracitata, mai attivata, eppure fatturata richiedo il rimborso delle seguenti fatture: • N. 8L0066xxxx del 10/09/2018 di € 4,86 • N. 8L0004xxxx del 09/01/2019 di € 5,05 • N. 8L0019xxxx del 08/03/2019 di € 5,05 • N. 8L0063xxxx del 09/09/2019 di € 218,84 in cui venivano fatturati i servizi Netmon, GDPR Navigator, Karpersky che non ho mai richiesto. • N. 8L0004xxxx del 10/01/2020 di € 5,35 • N. 8L0017xxxx del 09/03/2020 di € 7,88 • N. 8L0041xxxx del 08/07/2020 di € 9,81 • N. 8L0053xxxx del 10/09/2020 di € 5,05 • N. 8L0066xxxx del 11/11/2020 di € 5,05 • N. 8L0014xxxx del 11/03/2021 di € 5,35 • N. 8L0025xxxx del 11/05/2021 di € 5,05 e le note di credito per le seguenti fatture: • N. 8L0003xxxx del 11/01/2022 di € 135,19 (in cui veniva riaddebitata una fattura non pagata di € 123,04 della linea 058339xxxx) • N. 8L0013xxxx del 10/03/2022 di € 1.651,03??? (in cui vengono riaddebitate le fatture relative ad altre linee dati ancora insolute).
- xix) Richieste indennizzi in base all'allegato A della delibera 347/18/CONS. Linea n. 09341355xxxx ♣ In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Netmon 132xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/07/2018 al 30/06/2019 e dal 01/09/2019 al 31/03/2020 per un totale di 577 giorni chiedo un indennizzo di € 2.885,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "GDPR Navigator – canone 131xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/07/2018 al 30/06/2019 e dal 01/09/2019 al 31/03/2020 per un totale di 577 giorni chiedo un indennizzo di € 2.885,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Tim Digital Endpoint Protection Karpersky 131xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/07/2018 al 30/06/2019 e dal 01/09/2019 al 31/03/2020 per un totale di 577 giorni chiedo un indennizzo di € 2.885,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Virtual Fax 134xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 12/09/2018 al 31/03/2020 per un totale di 566 giorni chiedo un indennizzo di € 2.830,00.
- xx) Linea n. 058339xxxx ♣ In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Netmon 132xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/04/2020 al 03/11/2020 per un totale di 216 giorni chiedo un indennizzo di € 1.080,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "GDPR Navigator – canone 131xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/04/2020 al 03/11/2020

per un totale di 216 giorni chiedo un indennizzo di € 1.080,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/04/2020 al 24/11/2020 per un totale di 237 giorni chiedo un indennizzo di € 1.185,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Virtual fax 134xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/04/2020 al 03/11/2020 per un totale di 216 giorni chiedo un indennizzo di € 1.080,00. • In base all'art. 6, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per la completa interruzione del servizio dal 15/12/2020 al 31/08/2021 per un totale di 259 giorni chiedo un indennizzo di € 3.108,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per la mancata disattivazione del servizio da me richiesta in data 01/02/2021 e che in base all'art. 1, comma 3 della legge 40/2007 doveva essere da Voi effettuata entro il 02/03/2021, termine oltre il quale se il servizio rimane attivo si configura come servizio non richiesto per il tempo trascorso dal 03/03/2021 al 04/09/2021 per un totale di 185 giorni chiedo un indennizzo di € 1.850,00.

xxi) *Linea n. 05831302xxxx ♣ In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Netmon 132xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/07/2019 al 31/08/2019 per un totale di 62 giorni chiedo un indennizzo di € 310,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "GDPR Navigator – canone 131xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/07/2019 al 31/08/2019 per un totale di 62 giorni chiedo un indennizzo di € 310,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/07/2019 al 31/08/2019 per un totale di 62 giorni chiedo un indennizzo di € 310,00. • In base all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS per il servizio non richiesto "Virtual fax 134xxxx" attivo sulla linea in oggetto dal 01/07/2019 al 31/08/2019 per un totale di 62 giorni chiedo un indennizzo di € 310,00.*

xxii) *Linea dati 05831302xxxx e linea dati 05831302xxxx Per i malfunzionamenti delle due linee dati in oggetto che si sono manifestati già dall'attivazione nel gennaio 2018 e sono durati fino alla cessazione delle linee a novembre 2021?, nonostante le nostre centinaia di segnalazioni e i Vostri interventi presso la nostra sede che non sono stati risolutivi del problema, in quanto non siamo mai riusciti ad eliminare il disservizio che quando un utente ci chiama noi non lo sentiamo e non riusciamo a passare le chiamate ad altri interni Richiediamo quindi per questi malfunzionamenti l'indennizzo previsto dalla delibera Agcom 347/18/CONS, Allegato A, art. 6 comma 2 di € 6,00 al giorno per 1429 giorni, di € 8.574,00."*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, dopo avere indicato

le utenze oggetto del presente procedimento nelle numerazioni “05831302xxxx, 058383xxxx, 05831302xxxx, 0583132xxxx, 09341355xxxx, 05831302xxxx, 05836xxxx, 05831302xxxx, 05831302xxxx, 058377xxxx, 058364xxxx – cessate”, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito “l’inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura esclusivamente risarcitoria”.

Nel merito, l’operatore, ferma restando l’eccezione svolta in via preliminare, ha eccepito che “*le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante lamenta l’attivazione di condizioni differenti e più gravose rispetto a quelle concordate con TIM e la mancata lavorazione del recesso per le linee. Sulla scorta di tale doglianza, domanda di ottenere storni, rimborsi ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. Non viene, infatti, indicata la data in cui sarebbe pervenuta a TIM la richiesta di attivazione, la data in cui l’istante avrebbe esercitato il recesso e, per quali linee, né infine, la data in cui l’istante avrebbe segnalato i disservizi all’operatore. Non sono nemmeno indicate le tipologie di malfunzionamenti lamentati, né tantomeno data e durata dei presunti guasti. La XXX, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. A ciò si aggiunga che, a fronte di tutti i disservizi contestati nel presente procedimento, non sono allegati idonei e, soprattutto, tempestivi, reclami. Inoltre, controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno, né tantomeno la prova del relativo pagamento. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l’onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l’istanza risulta generica e indeterminata “... stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)”.*

L’operatore, a supporto delle proprie asserzioni, ha riportato alcune delibere di vari Corecom e, infine, ha dedotto che “*controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa*”, chiedendo che “*già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate*”.

Ad ogni buon conto, l’operatore ha ritenuto opportuno formulare alcune considerazioni nel merito della vicenda controversa, “*sulla scorta di quanto emerso da controllo all’interno dei propri sistemi. L’istante lamenta la pretesa la mancata attivazione di piano Trunk Sip dal 2016 e dal 2018 del piano “NICI SMART” e, comunque, la errata fatturazione con applicazione di costi, a suo dire, non dovuti poiché riferiti a servizi non richiesti. La domanda avversaria è tuttavia completamente destituita di fondamento. In primo luogo, si deve rilevare che a sistema è presente una richiesta di attivazione del giugno 2016, del piano AZIENDA TUTTOCOMPRESO su linea 05831302xxxx, ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 512 F + Aethra Trunksip su linea 05831302xxxx, con MY SECURITY AREA (linea 05831302xxxx) e LINEA IP CENTREX – VOIP n. 05836xxxx (Doc.1). TIM, una volta ricevuta la richiesta, provvedeva ad attivare linee e servizi entro i termini di cui alle condizioni di contratto, in adesione alle*

condizioni approvate dall'istante, senza ricevere alcuna richiesta di recesso o alcun reclamo.

Successivamente, l'ATC 05831302xxxx veniva trasformato in contratto NICI SMART sulla linea 05831302xxxx e, per l'effetto, cessate le LINEE 05831302xxxx - 058364xxxx -05831302xxxx -058364xxxx da agosto 2018.

A seguito di modifica contrattuale, pertanto, TIM provvedeva a cessare le linee e a lasciare a carico dell'istante i soli conti maturati sulle stesse in data antecedente al recesso e precisamente: per la linea 058364xxxx restavano a carico di parte istante tutti i conti fino alla fattura 8L0051xxxx (BIM 4/18 MAGGIO GIUGNO 2018); per la linea 05831302xxxx i conti fino alla fattura 8L0051xxxx 4/18 (CANONI MAGGIO GIUGNO 2018 e quelli successivi riferibili a costi rateali in corso alla data del recesso; per la linea 058364xxxx tutte le fatture fino alla n. 8L0067xxxx conto 5/18.

Nel 2019, poi, veniva attivato il nuovo piano INTERNET PROF. 30M con router basic, al costo complessivo di €1380/anno +iva (Doc.2) e nel 2020 il piano TIM START XDSL, per la linea attiva nella sede di xxx (Doc.3)

Si deve precisare, in ogni caso, che le linee attive a nome dell'istante, anche nelle more dei vari passaggi contrattuali, risultavano perfettamente funzionanti, non generando pertanto, alcun disservizio o malfunzionamento capace di impedirne il regolare uso. Nessuna censura, può dunque essere mossa nei confronti dell'operatore.

Medesima conclusione deve valere per quanto riguarda la presunta mancata lavorazione del recesso. A nome dell'istante, infatti, risultava attivo un contratto NICI nel quale erano inserite le seguenti utenze:

0583 1302xxxx
05831302xxxx
05831302xxxx
05831302xxxx
05836xxxx
05831302xxxx
05831302xxxx
058377xxxx.

TIM riceveva il 4.10.21 la comunicazione di recesso all'esito della quale provvedeva a cessare le linee, addebitando all'istante i soli costi maturati fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, compresi i saldi delle eventuali rateazioni in corso.

Si deve segnalare, peraltro, che non risulta in alcun modo documentato il contrario, in quanto non vengono allegate dall'istante, missive di recesso riferibili alle singole utenze sopra indicate, né la prova di una migrazione delle stesse in data antecedente a quella registrata a sistema da TIM. Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti dell'operatore.

In ragione di quanto sopra, i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. Non è, per l'effetto dovuto alcun rimborso o storno a favore della controparte. L'istante dovrà, dunque,

restare obbligata anche al saldo degli insoluti presenti a sistema, pari ad €6.959.56. La domanda avversaria di storno/rimborso non può, pertanto, essere accolta.

Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. In primo luogo, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l'esponente società non ha, in alcun modo, determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso.

Come riscontrabile dalla visione dei contratti, TIM si è limitata ad attivare linee e servizi richiesti dall'istante e a cessare le utenze all'esito di apposita disdetta. Comunque, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, la presunta prosecuzione del ciclo di fatturazione, non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom, infatti, (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile". La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, qualora ne sussistano i presupposti, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione".

L'operatore ha poi evidenziato che "a sistema non sono presenti reclami tempestivi e idonei a porre Tim in condizione di verificare la fondatezza delle doglianze avversarie, né riferibili alla presunta attivazione di condizioni differenti da quelle approvate, né tantomeno in merito ad asseriti malfunzionamenti. Sul punto, comunque,

l'assenza di prova dell'invio di reclami tempestivi e idonei dovrebbe condurre, in ogni caso, il Corecom a rigettare le domande avversarie, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. Per le medesime ragioni non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l'asserita mancata risposta ai reclami. Anche sotto tale profilo, infatti, per ottenere la liquidazione dell'indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante - l'effettivo invio di un reclamo specifico rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l'operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di specie, non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato. Infine, in ogni caso, TIM ha sempre riscontrato tutte le richieste dell'istante mediante missive inoltrate in forma scritta (Doc.4).

Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS".

L'operatore ha infine concluso per il rigetto delle domande.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione e, in relazione all'eccezione dell'operatore per la mancanza di reclami anteriori ad agosto 2021, ha rilevato:

- *"che nella documentazione caricata sono presenti corrispondenze fra XXX e il Servizio Clienti risalenti al 2018, in cui erano presenti reclami relativi ai costi insostenibili e chiede la cessazione di linee che successivamente non venivano cessate".*
- *"Riguardo alla mancanza delle copie delle fatture ci risulta inopportuno in virtù del fatto che la società emittente ne possiede sicuramente delle copie. Non sono state inoltre caricate in vista del fatto che ne possediamo un quantitativo superiore alle necessità".*
- *"Per quanto riguarda l'inammissibilità dell'istanza presente che rimborsi e gli indennizzi sono stati calcolati in base all'allegato "A", Del. 347/18/CONS, che è stata redatta allo scopo di risolvere le controversie tra operatori e clienti".*
- *"Facciamo inoltre presente che la cronistoria avendo fatti risalenti ad eventi avvenuti a distanza di anni risulta difficile da ricostruire. In virtù delle contestazioni*

effettuate risultino generiche, ricordiamo che la cliente non è informata sul campo della telefonia, pertanto si è affidata ad un esterno ovvero un senior account di Telecom Italia, per quanto riguarda le proprie esigenze in termini di attivazione di servizi atti a soddisfarle, mantenendo pertanto attivi soltanto quelli necessari all'attività, mentre per quelli non necessari che venissero cessati, cosa mai avvenuta. Pertanto la cliente ignara dei servizi attivi ha pertanto continuato al pagamento di tutte le fatture, anche a seguito dei vari solleciti giunti al fine di non cessare i servizi, anche per fatture atte al solo scopo di interessi non per servizi attivi”.

4. Motivazione della decisione.

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

Nel merito.

Sulle utenze n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx

L'istante lamenta l'indebita fatturazione successiva alla cessazione delle utenze n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx.

La doglianza è parzialmente fondata.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, il recesso contrattuale si reputa conosciuto nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Pertanto è da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

Nel caso di specie, l'istante, nella formulazione delle richieste, riferisce che le utenze *de quibus* sono state cessate da Tim in data "18/12/2020".

Peraltro, agli atti, risulta depositata una comunicazione, effettuata dall'agente Tim all'istante in data 13 gennaio 2021, con la quale il medesimo informa la "*definitiva cessazione presente a sistema*" delle utenze *de quibus*.

Posto che, con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi ne consegue che, alla luce di quanto sopra esposto, in parziale accoglimento delle domande *sub i), sub iii), sub v), sub vii), sub viii), sub ix) e sub xiii)* l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, in relazione alle utenze n. 0583 1302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx successivamente alla data del 13 gennaio 2021, data in cui il contratto relativo a dette utenze deve ritenersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sulle utenze n. 058364xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 058364xxxx

Con riferimento alle utenze n. 058364xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 058364xxxx agli atti risulta che l'istante a luglio 2018 ne abbia chiesto la cessazione.

Sul punto Tim ha riferito che dette utenze sono cessate ad agosto 2018, precisando al riguardo che per l'utenza 05831302xxxx residuavano costi relativi a pagamenti rateali in corso alla data del recesso e che pertanto la fatturazione era proseguita per detta parte. Dalla documentazione agli atti peraltro non vi è evidenza di apparati oggetto di vendita rateale mentre, di contro, emerge che dette utenze erano ancora fatturate dall'operatore successivamente alla cessazione di agosto 2018. Al riguardo sovviene la comunicazione di Tim datata 5 giugno 2019 nella quale l'operatore informa di avere provveduto ad "*annullare solo le fatture emesse per errore*" preavvertendo che successivamente sarebbero state emesse relative note di credito.

Atteso che non vi è evidenza di dette note di credito, in parziale accoglimento delle domande dell'istante *sub x), sub xii) e sub xvi)*, Tim è tenuta a stornare (o restituire in caso di avvenuto pagamento) gli importi addebitati successivi ad agosto 2018 relativi alle utenze 0583 64xxxx, n. 0583 1302xxxx, n. 0583 1302xxxx, n. 0583 64xxxx.

Sulle utenze 05836xxxx e n. 05836xxxx

La parte istante contesta la fatturazione separata delle utenze n. 05836xxxx e n. 05836xxxx in quanto ricomprese nell'offerta Trunk Sip.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

In base a quanto rappresentato dall'istante, in data 5 febbraio 2016 firmava un contratto con Tim relativo all'offerta Trunk Sip per le utenze "05836xxxx ISDN 2. 05836xxxx ISDN 3. 058364xxxx ISDN 4. 058364xxxx RTG", afferenti alla sede aziendale di xxx.

Successivamente firmava un ulteriore contratto in quanto il referente Tim comunicava *“che la prima non andava bene perché scaduta”*. Firmata la nuova modulistica, l’*“offerta TRUNK SIP”* veniva attivata in data 27 maggio 2016.

Al riguardo, l’operatore ha eccepito che *“a sistema è presente una richiesta di attivazione del giugno 2016, del piano AZIENDA TUTTOCOMPRESO su linea 05831302xxxx, ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 512 F + Aethra Trunksip su linea 05831302xxxx, con MY SECURITY AREA (linea 05831302xxxx) e LINEA IP CENTREX – VOIP n. 05836xxxx (Doc.1). TIM, una volta ricevuta la richiesta, provvedeva ad attivare linee e servizi entro i termini di cui alle condizioni di contratto, in adesione alle condizioni approvate dall’istante, senza ricevere alcuna richiesta di recesso o alcun reclamo”*.

Nella parte che qui interessa, ovvero le numerazioni 05836xxxx e n. 05836xxxx, dalla documentazione agli atti, si evidenzia che il contratto datato 5 febbraio 2016 riporta la richiesta di attivazione del profilo Trunk Sip anche su dette utenze. L’ulteriore contratto che l’istante riferisce avere firmato in quanto il referente di Tim gli aveva comunicato che la modulistica era scaduta non è stato depositato, ma risulta di evidenza che la volontà dell’istante era quella di attivare il profilo Trunk Sip sulle utenze *de quibus*.

Sul punto, giova richiamare l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza,*

chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che *"con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale"*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Ciò posto, l'operatore in merito alle utenze n. 05836xxxx e n. 05836xxxx non ha provato la volontà dell'istante di attivare una diversa offerta commerciale rispetto a quello dichiarato dall'istante medesimo.

Pertanto, in parziale accoglimento delle domande *sub vi)* e *sub xv)* l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa delle utenze n. 05836xxxx e n. 05836xxxx mediante lo storno (o il rimborso in caso di pagamento) di quanto fatturato separatamente e non ricompreso nell'offerta Trunk Sip dal 27/05/2016 fino a cessazione dell'offerta Trunk Sip.

Sull'utenza n. 09341355xxxx

L'istante contesta l'attivazione non voluta dell'utenza n. 09341355xxxx e dei servizi ad essa connessi "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator- canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx", laddove l'operatore ha eccepito che *"a fronte di tutti i disservizi contestati nel presente procedimento, non sono allegati idonei e, soprattutto, tempestivi, reclami"*.

La doglianza è parzialmente fondata per i motivi che seguono.

In via generale si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del medesimo. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. *"attivazioni di servizi non richiesti"* o *"prestazioni non richieste"*, così come previsto dal quadro normativo e regolamentare vigente, al momento dei fatti contestati ovvero le Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Pertanto, atteso che non risulta in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la volontà dell'istante all'adesione contrattuale all'utenza *de qua*, né ai servizi ad essa collegati in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore Tim ex art. 1218 del codice civile, per il servizio non richiesto relativo all'attivazione dell'utenza n. 09341355xxxx e dei servizi ad essa connessi "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator- canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx".

Quindi, in parziale accoglimento delle domande *sub iv)* e *sub xix)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, delle somme fatturate sull'utenza n. 09341355xxxx e dei servizi ad essa connessi "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator- canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx". L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Nel caso di specie, occorre peraltro rilevare che il primo reclamo agli atti inviato per PEC dall'istante al gestore è datato 6 settembre 2021 e, pertanto non può essere riconosciuto all'istante alcun indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che, nel caso di specie, trova applicazione la preclusione di cui all'art. 14, comma 4, del menzionato regolamento sugli indennizzi che dispone che sono esclusi gli indennizzi "*se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*".

Sull'utenza n. 058339xxxx

L'istante lamenta la sua sospensione, l'attivazione di servizi non richiesti sull'utenza *de qua* e la fatturazione successiva all'efficacia del recesso.

La doglianza è parzialmente fondata per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare con riferimento alle contestazioni relative alla sospensione dell'utenza oggetto di disamina, (parte della domanda *sub xx)* si rileva che l'istanza sul punto risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e del tutto priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

L'istante infatti si limita a fornire informazioni sommarie prive di documentazione a supporto delle pretese, quale ad esempio l'assenza di validi reclami all'operatore volti a contestare a contestarne la sospensione ed a richiedere la riattivazione di detta utenza.

Sul punto, si richiama il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* Delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016).

In merito all'attivazione di servizi non richiesti sull'utenza *de qua*, (parte delle domande *sub xvii)* e *sub xx)* nella ricostruzione dei fatti effettuata dall'istante è riferito che nel 2018 venivano attivati servizi non richiesti ("*1. Netmon 132xxxx attivato il 25/05/2018 cessato il 03/11/2020 2. GDPR Navigator attivato il 01/05/2018 cessato il 03/11/2020 3. Tim Digital Endpoint Protection Karpesky 131xxxx attivato il 01/05/2018 cessato il 24/11/2020 4. Virtual Fax (che non ha mai funzionato) attivato il 14/09/2018 cessato il 03/11/2020*") inizialmente fatturati sull'utenza n. 09341355xxxx e, quindi

successivamente “*per alcuni mesi sul n. 058339xxxx attivata nel periodo Covid in cui si lavorava in smart working*”.

Atteso che non risulta in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la volontà dell'istante all'adesione contrattuale di detti servizi, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore Tim ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione dei servizi “Netmon 132xxxx”, “GDPR Navigator- canone 131xxxx”, “Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx”, “Virtual Fax 134xxxx” sull'utenza n. 058339xxxx.

Quindi, al riguardo deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, di quanto fatturato per i servizi “Netmon 132xxxx”, “GDPR Navigator- canone 131xxxx”, “Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx”, “Virtual Fax 134xxxx” attivati sull'utenza n. 058339xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente, alcun indennizzo è dovuto atteso che nessuna contestazione risulta agli atti in merito a detti servizi relativa all'utenza n. 058339xxxx.

Infatti la pec datata 6 settembre 2021, agli atti, è riferita alla sola utenza 09341355xxxx e, in ogni caso, al fine dell'erogazione dell'indennizzo per attivazione servizi non richiesti, risulta effettuata tardivamente in base alla sopra citata disposizione di cui all'art. 14, comma 4, del menzionato regolamento sugli indennizzi.

Infine, con riferimento alla richiesta di rimborso delle somme corrisposte per l'utenza n. 058339xxxx, successivamente alla richiesta di cessazione (parte della domanda *sub xvii*) e all'indennizzo per servizio non richiesto successivamente al recesso (parte della domanda *sub xx*) si rappresenta che agli atti sono presenti due comunicazioni dell'utente a Tim aventi ad oggetto la richiesta di disdetta per l'utenza 0583 39xxxx, la prima datata 1° febbraio 2021 ed una successiva comunicazione a mezzo pec del 5 agosto 2021 entrambe prive di prova d'invio e ricezione.

Tale carenza documentale non consente di ritenere soddisfatto l'onere probatorio dell'istante, così come da conforme orientamento di Agcom, in quanto non fornisce la certezza tecnica e legale dell'avvenuto invio e recapito al destinatario delle missive.

Quindi, sul punto non vi sono elementi che consentano a questa Autorità una sua valutazione e pertanto questa parte della domanda *sub xvii*) è rigettata.

Analoghe considerazioni valgono anche in merito alla richiesta d'indennizzo per servizio non richiesto relativo alla fatturazione successiva al recesso (parte della domanda *sub xx*) per la quale si precisa che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il disservizio subito dall'istante attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla domanda *sub xviii*) relativa all'utenza n. 05831302xxxx

L'istante contesta che nonostante la mancata attivazione di detta utenza questa sia stata fatturata dall'operatore.

Di contro, l'operatore ha dedotto che detta utenza era inserita nel NICI e, che ricevuta comunicazione di recesso in data "4.10.21" provvedeva a cessare detta utenza.

Al riguardo si evidenzia che dal carteggio con l'agente Tim prodotto dall'istante, con comunicazione datata 12 luglio 2018, l'istante veniva informata della necessità di cessare alcune utenze "al di fuori del NICI". In detta missiva, l'agente di riferimento riportava l'elenco delle utenze da cessare ed indicava le ulteriori utenze come configurate su NICI tra cui anche l'utenza n. 05831302xxxx.

Agli atti non risulta alcuna contestazione dell'istante in merito ad una mancata attivazione dell'utenza.

Ciò posto, attesa la dichiarazione dell'agente Tim che, in quanto tale ha agito in nome e per conto dell'operatore medesimo, la fatturazione dell'utenza de qua deve ritenersi compresa nell'offerta NICI e, dunque in parziale accoglimento della domanda sub xviii) l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'utenza n. 05831302xxxx mediante lo storno (o il rimborso in caso di pagamento) di quanto fatturato separatamente su detta utenza e non ricompreso nell'offerta NICI dalla data di attivazione di detta offerta sull'utenza de qua fino alla cessazione della numerazione 05831302xxxx.

Sui servizi non richiesti per l'utenza n. 05831302xxxx

L'istante lamenta l'attivazione di servizi non richiesti "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator- canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx" sull'utenza n. 05831302xxxx

La doglianza è parzialmente accoglibile per i motivi di seguito esposti.

Atteso che non risulta in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la volontà dell'istante all'adesione contrattuale di detti servizi, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore Tim ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione dei servizi "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator- canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx" sull'utenza n. 05831302xxxx.

Quindi, al riguardo, in parziale accoglimento della domanda sub xxi) deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, di quanto fatturato per i servizi "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator-canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx" attivati sull'utenza n. 05831302xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente, alcun indennizzo è dovuto atteso che nessuna contestazione risulta agli atti in merito a detti servizi relativa all'utenza n. 05831302xxxx.

Sui malfunzionamenti delle utenze n. 05831302xxxx e n. 05831302xxxx

L'istante lamenta malfunzionamenti sulle utenze *de quibus* dalla data di attivazione sino alla loro cessazione.

La doglianza non è fondata atteso che, parte istante non ha provveduto ad allegare alcuna documentazione idonea a sostegno della propria doglianza, né ha provato di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati disservizi, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

È, inoltre, 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.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, 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.

Sul punto, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, attesa la sostanziale indeterminatezza della natura dei disservizi lamentati e del periodo eventualmente indennizzabile nonché la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo relativo ai disservizi contestati da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

La domanda sub *xxii*) è quindi rigettata.

Sull'utenza n. 058377xxxx

L'istante contesta la fatturazione separata dell'utenza *de qua* in quanto inserita nel pacchetto dell'offerta NICI.

L'operatore ha confermato che detta utenza era ricompresa nell'offerta NICI.

Quindi, attesa la concordanza delle posizioni delle parti, non avendo l'operatore fornito prova della correttezza delle fatture e del traffico generato sull'utenza n. 058377xxxx, in parziale accoglimento della domanda sub *xi*) l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'utenza n. 058377xxxx mediante lo storno (o il rimborso in caso di pagamento) di quanto fatturato separatamente su detta utenza e non ricompreso nell'offerta NICI fino alla cessazione di detta utenza.

Sull'utenza n. 058383xxxx

L'istante chiede il rimborso delle fatture successive al 1° bimestre 2018 in quanto detta utenza era “*inserita nel servizio Nici (e quindi non fatturabile)*”.

Al riguardo si evidenzia che dal carteggio con l'agente Tim prodotto dall'istante, con comunicazione datata 12 luglio 2018, l'agente di riferimento indicava anche le utenze così come configurate su NICI tra cui anche l'utenza n. 058383xxxx.

Nel caso di specie, la società TIM, a fronte della contestazione dell'istante avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dall'utenza telefonica di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione.

Ciò posto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'utenza n. 058383xxxx mediante lo storno (o il rimborso in caso di pagamento) di quanto fatturato separatamente su detta utenza e non ricompreso nell'offerta NICI fino alla cessazione di detta utenza.

Sull'utenza n. 05831302xxxx

L'istante lamenta la prosecuzione della fatturazione sull'utenza *de qua* dopo la sua cessazione.

La doglianza non è fondata atteso che agli atti non è data evidenza della richiesta di disdetta/recesso dell'utenza n. 05831302xxxx.

Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro di quanto dichiarato dalla società istante; non risulta infatti assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il *naturale discrimen* che orienta il giudicante. L'utente, a fronte di quanto affermato e richiesto con l'istanza introduttiva del presente procedimento, non produce alcuna prova documentale. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere la domanda dal medesimo formulata.

La domanda *sub xiv)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le

modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) di quanto fatturato, in relazione alle utenze n. 0583 1302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx, n. 05831302xxxx successivamente alla data del 13 gennaio 2021, data in cui il contratto relativo a dette utenze deve ritenersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito, eventualmente aperta.

3. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) degli importi addebitati successivamente ad agosto 2018 relativi alle utenze 0583 64xxxx, n. 0583 1302xxxx, n. 0583 1302xxxx, n. 0583 64xxxx. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con riferimento alle utenze n. 05836xxxx e n. 05836xxxx è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) di quanto fatturato separatamente e non ricompreso nell'offerta Trunk Sip dal 27/05/2016 fino a cessazione dell'offerta Trunk Sip. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) delle somme fatturate sull'utenza n. 09341355xxxx e dei servizi ad essa connessi "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator-canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx" dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
6. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) di quanto fatturato per i servizi "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator- canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx" attivati sull'utenza n. 058339xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è

tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

7. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, relativamente all'utenza n. 05831302xxxx è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) di quanto fatturato separatamente su detta utenza e non ricompreso nell'offerta NICI dalla data di attivazione di detta offerta sull'utenza de qua fino alla cessazione della numerazione 05831302xxxx. L'operatore è tenuto altresì al ritiro della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
8. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, relativamente all'utenza n. 05831302xxxx è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) di quanto fatturato per i servizi "Netmon 132xxxx", "GDPR Navigator- canone 131xxxx", "Tim Digital Endpoint Protection Kaspersky 131xxxx", "Virtual Fax 134xxxx" attivati sull'utenza n. 05831302xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
9. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, relativamente all'utenza n. 058377xxxx è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) di quanto fatturato separatamente su detta utenza e non ricompreso nell'offerta NICI fino alla cessazione di detta utenza. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa eventuale pratica di recupero del credito.
10. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, relativamente all'utenza n. 058383xxxx è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza GU14/538574) di quanto fatturato separatamente su detta utenza e non ricompreso nell'offerta NICI fino alla cessazione di detta utenza. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa eventuale pratica di recupero del credito

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.



È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 10 settembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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