

DELIBERA N. 61/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /TIM S.p.A. (Kena mobile)

(GU14/503409/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 11 aprile 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. 358/22/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 24/02/2022 acquisita con protocollo n. 0066361 del 24/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto *business* sulle utenze fisse n. 0587 69xxxx, n. 0587 42xxxx e n. 0587 42xxxx e sulle utenze associate al contratto mobile n. 88801158xxxx con la società TIM S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per brevità TIM, lamenta la difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con l’agente di vendita, il disconoscimento del contratto, la ritardata attivazione del servizio fibra, la perdita del numero storico 0587 42xxxx, la sospensione amministrativa dei servizi sulle utenze e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata all’istanza, comprendente, fra l’altro, i reclami dell’istante, la copia delle condizioni contrattuali prospettate dall’agente di vendita TIM in sede di adesione contrattuale e l’atto di querela presentato presso i Carabinieri di xxx, la parte l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nel corso dell’intera vicenda constatava la “*mancata/tardiva risposta ai reclami (in quanto) nel corso dei mesi Maggio 2019 - Giugno 2021 (erano) state inviate circa un centinaio di segnalazioni scritte a mezzo pec a telecomitalia@pec.telecomitalia.it e un numero incalcolabile di segnalazioni telefoniche al servizio clienti 191 al numero verde reparto amministrativo 800 867 300 e al numero verde reparto anti frode 800 747 477. La pratica (...) risulta(va) ancora in attesa di esito da parte del gestore*”;
- i fatti contestati si originavano a seguito dell’adesione, in data 6 dicembre 2018, ad una proposta commerciale di un agente TIM che prevedeva la migrazione delle “*numerazioni storiche*” 0587 42xxxx e 0587 42xxxx, tramite passaggio interno, su accesso a nuova numerazione telefonica 0587 69xxxx. Prevedeva, altresì, “*il passaggio/attivazione di 6 Sim Linea Mobile a nuovi profili tariffati con l’individuazione dei piani denominati Tim Senza Limiti e Tim Start, che avrebbero*

dovuto comportare un addebito omnicomprendivo di €15/mese +IVA per utenza fissa e rispettivamente €15/mese +IVA e €10/mese +IVA per ciascuna utenza mobile dettagliate in fattura”;

- una delle sei SIM *“corrispondente al numero 334/606xxxx, veniva offerta (dall’agente) a titolo gratuito”,* ma la stessa, *“attivata in data 31/12/2018, (...) non risulta(va) essere stata mai effettivamente consegnata anche se debitamente fatturata”;*
- successivamente, *“in data 07 Febbraio 2019, veniva proposto il passaggio da Consumer a Business dell’utenza mobile numero telefonico 331/779xxx operatore Tim Spa; (l’agente) non si recava in officina ma bensì chiedeva l’invio della documentazione via mail comunicando che avrebbe provveduto ad inviare copia conforme del contratto da perfezionare con accettazione da parte del legale rappresentante”;*
- da febbraio 2019 constatava il mancato funzionamento del numero storico 0587 42xxxx;
- alla presentazione della proposta contrattuale veniva rilasciata dall’agente soltanto la brochure delle offerte mobile e fisso e non seguiva la consegna del contratto da sottoscrivere né delle condizioni generali, tecniche ed economiche relative all’offerta;
- constatava nella fatturazione ricevuta difformità rispetto a quanto concordato con l’agente: *“al ricevimento delle prime fatturazioni si poneva il quesito di come fosse stata possibile l’attivazione delle linee senza la sottoscrizione dei contratti, oltre che venivano rilevati costi e opzioni diverse da quelle prospettate; al ricevimento del conto bimestre 02 2019 mobile e 03 2019 fisso integralmente pagati venivano riscontrati addebiti da contestare, con riferimento a non meglio specificati ‘Costi e Servizi’ di cui non era mai stata richiesta l’attivazione in quanto non necessari, ma fatturati di fatto in aggiunta al Profilo ‘Tim Senza Limiti’ e ‘Tim Start’ anche essi erroneamente tariffati”;*
- pertanto, ad aprile 2019 contattava l’agente per ottenere copia del contratto e un controllo dettagliato delle fatture e il 20 maggio 2019 inviava un reclamo all’operatore. TIM rispondeva al reclamo ritenendolo non fondato in quanto aveva *“riscontrato la piena regolarità del contratto in oggetto e la correttezza degli importi fatturati essendo conformi alle condizioni generali di abbonamento multibusiness e al contratto cartaceo (...) sottoscritto”;*
- l’operatore *“perseverava nella fatturazione di importi inerenti a servizi non richiesti e/o parzialmente non usufruiti in quanto già compresi nei piani tariffari”;*
- una volta ottenuta la copia dei contratti dall’operatore, constatava che gli stessi avevano firme apocriefe (come da perizia grafologica che faceva eseguire) e contenevano condizioni contrattuali difformi e più onerose rispetto a quelle prospettate dall’agente. L’istante sosteneva di non aver mai sottoscritto i contratti datati 6 dicembre 2018 e 7 febbraio 2019;

- nonostante i vari reclami presentati all’agente e direttamente all’operatore per segnalare le sopra citate irregolarità degli importi fatturati e, pur avendo saldato le prime fatture, la parte istante subiva la sospensione “*senza alcun preavviso*” delle linee telefoniche a causa dei mancati pagamenti di alcune fatture. In particolare, le linee fisse venivano sospese dal 21 al 22 agosto 2019 e il 1° ottobre 2019 e le linee mobili venivano sospese il 27 agosto 2019 e dal 12 al 13 novembre 2019;
- il 26 giugno 2020 la parte istante presentava un reclamo all’operatore volto ad ottenere un indennizzo per la perdita del numero storico 0587 42xxxx in quanto, dal momento del passaggio all’operatore TIM nel mese di febbraio 2019 la numerazione non aveva più funzionato. In data 8 luglio 2020 la parte istante richiedeva delucidazioni all’operatore e faceva presente l’emissione della doppia fatturazione (TIM e Fastweb) per la fornitura dei servizi. Il 23 luglio 2020 la parte istante sollecitava l’operatore in merito ai citati reclami;
- il 18 giugno 2019 presentava un reclamo all’operatore con il quale contestava gli addebiti sulle SIM dei seguenti servizi opzionali: “*KasperSky/Antivirus*”, che doveva essere gratuito per i primi sei mesi, “*Tim Euro Messaging*” e “*Tim 10 Euro Giga*” che dovevano essere già compresi nei pacchetti Tim senza limiti e Tim Start. Il 12 agosto 2019 la parte istante richiedeva all’operatore la disattivazione senza penali dei servizi opzionali e dei servizi interattivi in abbonamento presenti sulle SIM a sé intestate. Il 26 settembre 2019 la parte istante presentava un ulteriore reclamo volto a chiedere all’operatore “*lo storno integrale degli importi addebitati nelle fatture a titolo di “Costi e Servizi” non espressamente richiesti*” e il rimborso delle relative somme già pagate e precisava che “*Telecom, a fronte della tempestiva richiesta di disattivazione formulata dall’interessato tramite il servizio Clienti 191 nel Maggio 2019, adempiva al proprio obbligo nel Settembre 2019, con ben quattro mesi di ritardo*”. Nel medesimo reclamo la parte istante sosteneva di aver “*lamentato, fin da subito, l’addebito non giustificato a titolo di (...) “Tim Safe Web, Vendita Router Wi-Fi” (...) per il fisso, riscontrato già dal conto 2/2019*”. In relazione alla voce specifica del Router, affermava di non essere stato messo a conoscenza da parte dell’agente dell’eventuale costo da sostenere decisamente più alto di quelli di mercato e dell’obbligatorietà del vincolo di 24 mesi a cui sottostare. Inoltre, contestava “*l’addebito del costo una tantum pari a euro 120+IVA per l’attivazione della linea di cui non (era stato messo) a conoscenza*”;
- il 4 novembre 2019 richiedeva all’operatore, per le SIM n. 375 583xxxx e n. 331 779xxxx, “*la migrazione dal servizio Business al servizio Prepagato, senza applicazione di penali accessorie, (...) e richiedendo l’attivazione del profilo tariffario TIM BASE e Chat*”. Il 29 novembre 2019 provvedeva ad inviare all’operatore la modulistica richiesta per il passaggio da utenza Business a utenza Consumer;
- la parte istante ha, quindi, evidenziato che:

- subiva la perdita della titolarità della numerazione storica 0587 42xxxx;
- sosteneva spese per il mandato conferito a professionisti al fine di esperire il tentativo di conciliazione;
- subiva un ritardo di 37 giorni nell'attivazione del servizio Fibra;
- subiva la *“doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori: il processo di migrazione per la linea fissa da Fastweb spa a Tim Spa, non (era) stata correttamente eseguita. Nel periodo Gennaio 2019 - Ottobre 2019 (era) stata ricevuta doppia fatturazione più penale pari a euro 500,00 per recesso anticipato del contratto. Il Signor xxx Tim Business autorizzato COD.AP10261903xxxx referente xxx si era preso carico di interessarsi alla problematica e di risolvere il disagio tra gli operatori affinché non fosse il cliente a farne le spese. Nulla di tutto questo (era) mai avvenuto”*.

In data 9 febbraio 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 richiesto, per complessivi euro 14.425,00, quanto segue:

- i) *“indennizzo sospensione servizio voce e dati 1360+iva”*;
- ii) *“indennizzo perdita della numerazione linea fissa 800+iva”*;
- iii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami 3200+iva*
- iv) *“rimborso fatture per il periodo del disservizio 1200+iva”*;
- v) *“indennizzo per la ritardata attivazione del servizio fibra 555+iva”*;
- vi) *“indennizzo a titolo di rimborso spese 4050+iva”*;
- vii) *“rimborso fatture per doppia fatturazione tra operatori: 659,33+iva”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 11 aprile 2022 memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale ha contestato *“tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto”* e ha eccepito *“in via preliminare, l'inammissibilità e, comunque, nel merito l'infondatezza dell'istanza”* per le ragioni di seguito riportate.

In via preliminare, l'operatore ha in primo luogo sollevato *“l'eccezione di inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima che – quantificata in € 14.425.00 – risulta svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS”*. Al riguardo, l'operatore ha sostenuto che, in ogni caso, *“come da giurisprudenza costante anche dell'Ag.com, la richiesta avversaria, potrebbe – ove ne ricorressero i presupposti (circostanze che nel caso di specie si contesta fermamente) essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto*

dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi)” e ha quindi concluso con l’affermazione che “nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM potrà tutt'al più, ove dovessero ricorrerne i presupposti (quod non), indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, dovendo invece essere respinta ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo.”

Sempre in via preliminare, l’operatore ha sostenuto l’*”inammissibilità delle domande che comportano un accertamento devoluto alla competenza dell’Autorità giudiziaria ordinaria”*. A tale proposito l’operatore ha affermato che l’istante *“lamenta l’apocrieficità della firma apposta sul contratto siglato in data 6.12.2018 e, per l’effetto, contesta l’esistenza di una responsabilità imputabile all’operatore che dovrebbe essere, per l’effetto, condannato al pagamento di rimborsi ed indennizzi”*. In sostanza, l’operatore ha sostenuto che l’istante ha domandato al CoReCom *“una pronuncia sulla validità ed efficacia del contratto e sul conseguente annullamento dello stesso”* e che tale domanda prevede e richiede un preliminare accertamento di merito che *“presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione del contratto; accertamento che, considerando il tenore letterale dell’art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non è evidentemente di competenza del Corecom. Un simile apprezzamento, invero, richiederebbe all’Ufficio l’analisi approfondita ed una ricostruzione della volontà delle parti, secondo ciò che è stato convenuto all’epoca della sottoscrizione del contratto che, di fatto, è preclusa all’organismo, proprio in ragione della procedura prevista dalla succitata delibera (che come noto prevede un’istruttoria sommaria ed un potere decisorio limitato e contenuto)”*. A sostegno della propria posizione l’operatore ha riportato alcune delibere dell’Autorità (Delibera Agcom n. 51/10/CIR e Delibera Agcom n. 5/15/CIR).

Nel merito, l’operatore ha sostenuto l’*“[a]ssenza di responsabilità in capo a Tim. Insussistenza di fattispecie rilevanti ai fini dell’indennizzo”* considerato che lo stesso *“ha, invero, ricevuto una proposta di attivazione di linee fisse e mobili con vendita rateale di apparati, firmata e completa di tutti i dati necessari a dare corso ad una regolare attivazione di linee telefoniche. Tim, pertanto sulla scorta del contratto, ha reso operative le utenze e iniziato il relativo ciclo di fatturazione, con addebito di canoni e rate per l’acquisto rateale dell’apparato”,* pertanto *“si è limitata ad applicare un contratto formalmente valido, efficace e, comunque, apparentemente riferibile alla controparte; contratto che, eventualmente, solo una pronuncia del giudice di merito, resa nella opportuna sede civile, potrà dichiarare invalido e, dunque, inefficace tra le parti”*. Inoltre, l’operatore ha affermato di aver *“puntualmente riscontrato ogni doglianza sollevata dall’istante, operando dove possibili storni e rimborsi e, comunque, inoltrando 11 apposite missive in forma scritta (Doc.1)”*. Infine, l’operatore ha sostenuto che *“[i]servizi sulle linee mobili sono stati sospesi solo 24 ore e ripristinati dal 13.11.2019, come rilevato da TIM nella missiva del 20.11.2019 (Doc.2). Non risultano a sistema ulteriori sospensioni amministrative o disservizi che abbiano impedito la regolare fruizione delle linee”* e che *“[a] sistema, all’esito della sottoscrizione del contratto del 6.12.2018, risulta attivata la linea n. 058769xxxx – TUTTOFIBRA, dal 06/02/2019 (TIM SENZA LIMITI XDSL PROMO LINEA MOBILE CANALE AGGIUNTIVO) attraverso la quale è stato Emesso OL di Connettività Linea 058769xxxx propedeutico a Rientro Utenza 058742xxxx. Alla linea risultano abbinati gli aggiuntivi*

058742xxxx – LINEA IP CENTREX – VOIP ATTIVA rientrata in Tim il 22/02/2019 e la n. 058742xxxx – LINEA IP CENTREX – VOIP Rientrata in Tim il 22/02/2019. La numerazione storica risulta, pertanto, regolarmente rientrata e funzionante come VOIP 058742xxxx, come segnalato all’istante con missiva del 17.07.20 (Doc.3). La FIBRA risulta essere stata attivata entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto offerta FIBRA (cfr. art. 5 - Doc.4). Non risulta, infine, alcuna doppia fatturazione, in quanto TIM ha attivato i singoli cicli di fatturazione, non appena rientrate le linee da OLO. Conseguentemente, ogni doglianza sul punto dovrà essere rivolta all’operatore donator che, evidentemente, ha lavorato con ritardo la migrazione”.

L’operatore ha allegato i riscontri ai reclami del cliente e le Condizioni generali di contratto Offerta Fibra.

L’operatore ha quindi concluso con la richiesta di dichiarare, in via preliminare, l’inammissibilità della domanda risarcitoria e dell’istanza perché avente ad oggetto accertamenti di merito estranei alla competenza del Corecom. Nel merito, l’operatore ha concluso con la richiesta di respingere l’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.

3. 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.

In via generale, con riferimento alla quantificazione degli indennizzi specificata dall’utente per un totale di euro 14.425,00, può essere accolta l’eccezione di TIM circa la “*richiesta pecuniaria avversaria*”. Sul punto si rileva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta naturalmente salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria Ordinaria per l’eventuale maggior danno.

Inoltre si rileva, con riferimento alla domanda *sub iv)* dell’istante, avente ad oggetto il “*rimborso fatture per il periodo del disservizio*”, che la stessa, al di là della sua formulazione generica, in un’ottica di *favor utentis*, deve essere interpretata applicando un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa e ricondotta all’oggetto della presente disamina. La stessa sarà valutata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore in relazione all’emissione indebita di fatturazione sotto il profilo dei disservizi subiti e dell’applicazione contestata delle condizioni contrattuali pattuite.

Sempre in via preliminare va evidenziata la complessità della *res controversa*, così come emerge dall’istanza introduttiva del procedimento e soprattutto dalla corposa documentazione depositata in atti, la cui interpretazione ha reso necessario il chiarimento delle richieste avanzate dall’istante attraverso i plurimi reclami, poi riproposti nell’istanza di definizione e conciliazione.

Pertanto giova di seguito riepilogare le principali doglianze oggetto della presente disamina:

- disservizi successivi alla migrazione da Fastweb S.p.A. a TIM (ritardata/mancata attivazione dei servizi, perdita del numero storico, indebita fatturazione) di cui alle richieste *sub ii)*, *sub v)* e *sub vii)*;
- difforme applicazione del contratto, peraltro fermamente disconosciuto mediante denuncia-querela. Sul punto si evidenzia che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Dunque, l'atto di querela presentato dall'istante presso la stazione dei Carabinieri di Collesalveti verte su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità (AgCom Delibera n. 45/12/CIR; conforme Delibera n. 51/10/CIR). Nel caso di specie, si ritiene quindi che i contratti, allegati dalla parte istante e datati 6 dicembre 2018, meritino una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e del completamento istruttorio.
- sospensione dei servizi di cui alla domanda *sub i)*;
- mancata risposta ai reclami di cui alla domanda *sub iii)*.

Sulla perdita della numerazione 0587 42xxxx

La parte istante ha lamentato la perdita del numero storico. Sul punto l'operatore ha dedotto che “[l]a numerazione storica risulta (...) regolarmente rientrata e funzionante come VOIP 058742xxxx, come segnalato all'istante con missiva del 17.07.20 (Doc.3)”.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini che seguono.

Al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di TIM, volta, in particolare, a recepire ulteriori informazioni circa la lamentata perdita del numero VOIP 0587 42xxxx.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che la predetta numerazione è rientrata in TIM il 22 febbraio 2019. Tuttavia, dalla documentazione depositata dall'operatore ovvero dal *report dei ticket* risulta una prima segnalazione del cliente del 28 febbraio 2019 e a chiusura della stessa il settore tecnico di TIM verificava che “non risulta[va] assegnato al cliente il vecchio numero 058742xxxx”. A seguito di altra segnalazione del 25 agosto 2020 emerge che “in anagrafica mancato inserimento in *ngasp (Next Generation Assurance Platform)* e *regman seconda linea da rientro da OLO*”. È presente un invito al cliente a “contattare 191 per verifica linea aggiuntiva configurato rn su rete intelligente”.

Dalla documentazione in atti risulta, quindi, confermata la mancata assegnazione del numero in anagrafica che ha di fatto determinato una indisponibilità del numero da parte del titolare.

Ciò detto, si ritiene pertanto l'operatore TIM responsabile per tale disservizio inerente alla numerazione *de qua* in quanto “non assegnata” e conseguentemente che sia

tenuto a rifondere all'odierno istante un congruo indennizzo, atteso che non ha fornito elementi probatori atti ad escludere che il numero è stato reso indisponibile per causa a sé non imputabile.

Si ritiene dunque equo calcolare l'indennizzo secondo i parametri degli art. 10 e 13, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi, che prevede il riconoscimento la somma di euro 100,00 per ciascun anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00, da quadruplicarsi in ragione della natura *business* dell'utenza dedotta in controversia.

Con riferimento all'intervallo temporale rispetto al quale effettuare il computo dell'indennizzo, si rileva che l'utente non ha provato la storicità del numero *de quo*, ma comunque risulta un precedente utilizzo da due anni considerata la sottoscrizione contrattuale risalente al 2018 e i tentativi infruttuosi di assegnazione del numero risalenti all'anno 2020.

L'istante, in accoglimento della domanda *sub ii*), ha diritto al riconoscimento da parte di TIM di una somma totale pari a euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero.

Inoltre la società TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0587 42xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale (22 febbraio 2019), fino al suo effettivo recupero sulla rete TIM. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla ritardata attivazione dei servizi

La parte istante ha lamentato una ritardata attivazione del contratto in tecnologia fibra.

Di contro il gestore ha sostenuto la corretta esecuzione del contratto anche sotto il profilo della tempistica dei 60 giorni prevista dalle *Condizioni generali di contratto Offerta Fibra* che allega.

La domanda *sub v)* dell'istante volta ad ottenere un "*indennizzo per la ritardata attivazione del servizio fibra 555+iva*" è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto, per quanto concerne la ritardata attivazione della linea telefonica, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Inoltre, devono essere richiamate le Condizioni generali di contratto Offerta Fibra le quali, all'articolo 5, comma 1, prevedono che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 60 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica.

Nel caso di specie, la parte istante ha contestato la ritardata attivazione delle linee fisse secondo quanto concordato con l'agente incaricato TIM. Di contro l'operatore ha dedotto che, *“all'esito della sottoscrizione del contratto del 6.12.2018, risulta attivata la linea n. 058769xxxx – TUTTOFIBRA, dal 06/02/2019 (TIM SENZA LIMITI XDSL PROMO LINEA MOBILE CANALE AGGIUNTIVO) attraverso la quale è stato Emesso OL di Connettività Linea 058769xxxx propedeutico a Rientro Utenza 058742xxxx. Alla linea risultano abbinati gli aggiuntivi 058742xxxx – LINEA IP CENTREX – VOIP ATTIVA rientrata in Tim il 22/02/2019 e la n. 058742xxxx – LINEA IP CENTREX – VOIP Rientrata in Tim il 22/02/2019”*.

Da quanto dedotto dall'operatore si evince, dunque, che i servizi sulla linea VOIP (n. 0587 42xxxx) su connettività fibra venivano attivati, nella loro completezza, il 22 febbraio 2019, mentre la linea di nuova attivazione n. 0587 69xxxx veniva attivata il 6 febbraio 2019.

Dalla documentazione in atti risulta che il 6 dicembre 2018 l'utente ha aderito alla proposta contrattuale concordata con l'agente in relazione alle utenze a sé intestate. Ne deriva che, in conformità all'ordinaria tempistica dei 60 giorni previsti contrattualmente da TIM, deve ravvisarsi la ritardata attivazione del nuovo contratto, atteso che l'operatore non ha provato di aver ultimato la procedura di attivazione, né eventuali impedimenti al completamento della stessa, entro la data del 4 febbraio 2019.

Al riguardo, deve evidenziarsi che l'operatore TIM si è limitato a sostenere la correttezza del proprio operato, non deducendo alcunché in merito al ritardo dell'attivazione delle utenze.

Inoltre, deve rilevarsi che l'operatore non ha provato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mettendolo in grado di comprendere quanto accaduto, anche nel caso in cui avesse dimostrato che i fatti oggetto di doglianza erano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore TIM è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla ritardata attivazione delle utenze in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi che prevede, *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel attivazione dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*.

Si precisa che tale parametro dovrà computarsi:

- con l'aumento di un terzo in base all'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, in corrispondenza del servizio di accesso ad internet in modalità fibra;
- in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Con riferimento all'indennizzo di cui sopra, lo stesso verrà commisurato in relazione ad un solo servizio, trattandosi di una problematica riconducibile all'attivazione del nuovo contratto nel suo complesso.

Ciò posto, ai fini del calcolo dell'indennizzo, s'individua il *dies a quo* nel giorno 4 febbraio 2019, data in cui le utenze dovevano risultare attivate attesa la decorrenza dei 60 giorni contrattuali, e il *dies ad quem* nei giorni 6 febbraio 2019 e 22 febbraio 2019, date rispettivamente del completamento dell'attivazione dell'utenza n. 0587 69xxxx e dell'utenza linea VOIP n. 0587 42xxxx.

Ne consegue che, con riferimento alla domanda *sub v)*, l'istante ha diritto all'indennizzo pari alla somma complessiva di euro 305,00 (trecentocinque/00) composta dai seguenti importi:

- euro 35,00 (trentacinque/00), importo computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 2 giorni di ritardata attivazione del servizio voce e di euro 20,00 per il servizio di accesso ad internet-fibra sull'utenza n. 0587 69xxxx;
- euro 270,00 (duecentosettanta/00), importo computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 18 giorni di ritardata attivazione dell'utenza n. 0587 42xxxx.

Sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con l'agente

La parte istante ha contestato l'addebito in fattura di importi difformi rispetto a quanto concordato con un agente TIM tramite adesione ad una proposta commerciale che prevedeva:

- per la parte fissa (un numero di nuova attivazione 0587 69xxxx e due “numerazioni storiche” 0587 42xxxx e 0587 42xxxx) “un addebito onnicomprensivo di €15/mese +IVA”;
- per 6 SIM il passaggio “a nuovi profili tariffati con l'individuazione dei piani denominati Tim Senza Limiti e Tim Start, (...) rispettivamente €15/mese +IVA e €10/mese +IVA per ciascuna utenza mobile dettagliate in fattura”, di cui una SIM, la n. 334 606xxxx, doveva essere a titolo gratuito.

In sintesi, dalla documentazione allegata all'istanza si può evincere che l'istante avesse ricevuto un'offerta onnicomprensiva pari a euro 95,00 (oltre IVA) mensili.

L'operatore, di contro, ha dedotto la correttezza del proprio operato affermando di aver dato esecuzione ad un contratto ritenuto valido ed efficace.

La domanda *sub iv)* dell'istante volta ad ottenere un “rimborso fatture per il periodo del disservizio 1200+iva”, sotto il profilo della difformità della fatturazione emessa, può essere accolta per le ragioni che seguono.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, 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.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante, l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio comportamento considerato che *“si è limitat(o) ad applicare un contratto formalmente valido, efficace e, comunque, apparentemente riferibile alla controparte; contratto che, eventualmente, solo una pronuncia del giudice di merito, resa nella opportuna sede civile, potrà dichiarare invalido e, dunque, inefficace tra le parti”*.

Tuttavia, l'operatore non ha allegato il contratto sottoscritto dall'istante e neppure ha dettagliatamente chiarito le tariffe applicate. Il gestore non ha dimostrato, quindi, la conformità della fatturazione emessa rispetto all'offerta concordata *inter partes*, per il tramite di un agente presentatosi per conto del gestore.

Al riguardo occorre, altresì, precisare 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).

Sul punto, dagli atti del procedimento non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi effettivi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto sufficienti elementi probatori attestanti la regolare, corretta ed esaustiva gestione del cliente in pendenza dei plurimi e reiterati reclami inviati dall'istante.

Quindi atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

In ragione della puntuale indicazione da parte dell'istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento della domanda *sub iv*) per il profilo che qui interessa, deve disporsi, in relazione alle linee fisse n. 0587 69xxxx, n. 0587 42xxxx e alle linee afferenti al contratto mobile n. 88801158xxxx la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale e fino alla fine del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), di tutti gli importi fatturati in eccedenza rispetto alla somma omnicomprensiva mensile di euro 95,00 (oltre IVA). L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Tale ricalcolo deve essere effettuato al netto delle note di credito emesse.

Sulla richiesta di rimborso delle fatture emesse da altro operatore

La parte istante lamenta l'addebito di costi pagati all'operatore Fastweb S.p.A. in ragione, da un lato di una asserita “doppia fatturazione”, dall'altro di una promessa di rimborso da parte dell'agente TIM.

La domanda *sub vii*) dell'istante, volta ad ottenere il “*rimborso fatture per doppia fatturazione tra operatori: 659,33+iva*” non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto è da osservare che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente si duole di aver subito un disservizio asseritamente consistente nella “doppia fatturazione” senza, tuttavia, circoscrivere quanto lamentato e allegando al fascicolo la fatturazione emessa dalla società Fastweb S.p.A.. Al riguardo deve essere precisato che l'unico operatore coinvolto nel presente procedimento è TIM ed è, quindi, esclusa dalla presente disamina ogni valutazione sulla fatturazione emessa da altro operatore.

Quanto alla doglianza espressa in istanza circa un asserito accordo commerciale che prevedeva il pagamento di eventuali fatture emesse da altro operatore per il recesso anticipato, deve evidenziarsi che parte istante non ha offerto ulteriori elementi probatori e argomentazioni difensive atte a provare la sussistenza di tale pattuizione precontrattuale.

Ciò premesso si rileva che spettava alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Al contrario l'utente si limita a fare generico ad impegni assunti dall'agente e/o a una asserita doppia fatturazione emessa, non integrando l'istanza, neanche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione o controdeduzione a sostegno della propria richiesta.

Ne deriva che le doglianze dell'istante rivolte allo storno/rimborso di fatture emesse dall'operatore Fastweb S.p.A. non possono essere accolte.

Sulla sospensione per morosità dei servizi

Dalla documentazione in atti risulta che la parte istante ha lamentato l'illegittima sospensione delle linee fisse nei giorni dal 21 al 22 agosto 2019 e il giorno 1° ottobre 2019. Inoltre, l'istante ha contestato la sospensione delle linee mobili avvenuta il giorno 27 agosto 2019 e nei giorni dal 12 al 13 novembre 2019. Di contro l'operatore ha dedotto che i “servizi sulle linee mobili sono stati sospesi solo 24 ore e ripristinati dal 13.11.2019, come rilevato da TIM nella missiva del 20.11.2019 (Doc.2)”. Inoltre l'operatore ha aggiunto che “[n]on risultano a sistema ulteriori sospensioni amministrative o disservizi che abbiano impedito la regolare fruizione delle linee”.

La domanda *sub i)* dell'istante volta ad ottenere un “indennizzo [per la] sospensione servizio voce e dati 1360+iva” può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “in modo regolare, continuo e senza interruzioni”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Riguardo alla sospensione delle utenze lamentata da parte istante, la società TIM non ha fornito adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del “Regolamento” che prevede “l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso (...) salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti”.

Ne consegue che l'operatore TIM è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio sulle utenze *de quibus* e che,

pertanto, deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00 in quanto trattasi di utenza “affari” (articolo 13, comma 3 del Regolamento sugli Indennizzi).

Con riferimento alle utenze fisse, discende che parte istante, per i complessivi 3 giorni di sospensione dei servizi (21 e 22 agosto 2019 e 1° ottobre 2019) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 180,00 (centottanta/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per n. 3 giorni di sospensione delle utenze n. 0587 69xxxx e n. 0587 42xxxx più 1 servizio di connettività ad internet.

Inoltre, l'istante, ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze n. 0587 69xxxx e n. 0587 42xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (21 e 22 agosto 2019 e 1° ottobre 2019), nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Con riferimento alle utenze mobili, discende, inoltre, che parte istante, per i complessivi 3 giorni di sospensione sulle utenze mobili (27 agosto 2019 e dal 12 al 13 novembre 2019), ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 270,00 (duecentosettanta/00), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 3 giorni di sospensione su 6 utenze mobili.

Con riferimento alla richiesta dell'istante d'indennizzo per ciascun servizio non accessorio (fonia e dati) per le utenze mobili viene in rilievo l'art. 13, comma 6, del Regolamento sugli Indennizzi che prevede quanto segue: *“In caso di utenza mobile (...) il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi”*.

Inoltre, l'istante, ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle 6 utenze mobili afferenti al codice contratto n. 88801158xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (27 agosto 2019 e dal 12 al 13 novembre 2019), nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante ha presentato vari reclami all'operatore relativamente alle questioni oggetto della presente istanza e ha richiesto un indennizzo omnicomprensivo di euro “3200+iva” per la mancata/ritardata risposta dell'operatore. Sul punto l'operatore ha dedotto la corretta gestione del cliente evidenziando di aver *“puntualmente riscontrato ogni doglianza sollevata dall'istante, operando dove possibili storni e rimborsi e, comunque, inoltrando 11 apposite missive in forma scritta”*.

La richiesta d'indennizzo *sub iii)* dell'istante, riguardante la mancata risposta ai plurimi reclami, può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

Innanzitutto non è meritevole di accoglimento la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami in relazione alla sospensione del servizio, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Lo stesso dicasi per l'indennizzo per la ritardata attivazione delle utenze fisse e per la perdita della numerazione.

Con riferimento, invece, alle restanti doglianze oggetto dei reclami, occorre richiamare che l'applicazione dell'indennizzo così come richiesto dall'istante determinerebbe il riconoscimento a suo favore di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.

In altre parole, in virtù del principio di equità, alla luce del sostanziale accoglimento delle richieste di storno/rimborso della fatturazione contestata, si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in relazione a due distinte doglianze:

- difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con l'agente, ricomprendendo in tale contesto, oltre al disconoscimento del contratto, tutte le voci di costo di volta in volta reclamate a titolo di addebiti di importi superiori a quelli concordati;
- richiesta di migrazione da Business a Consumer di due SIM.

In generale va dato atto che le risposte allegate al fascicolo dall'operatore non sono corredate di prova di invio e ricevimento, pur avendo in parte tracciamento indiretto (emissione di note di credito).

Tutto ciò premesso, dagli atti del procedimento, risulta che, per quanto concerne la questione relativa alla difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con l'agente, la parte istante ha segnalato le irregolarità riscontrate contattando prima l'agente e poi rivolgendosi direttamente all'operatore con la segnalazione telefonica del 20 maggio 2019, e i reclami scritti del 18 giugno 2019, 12 agosto 2019, 26 settembre 2019 e 24 giugno 2021.

Il reclamo del 18 giugno 2019 è stato riscontrato solo in parte dall'operatore in data 9 agosto 2019 con la comunicazione dell'emissione di note di credito a storno parziale di fatture già scadute e con la conferma che i canoni in vigore sulle linee risultano congruenti con la proposta di attivazione firmata. Il reclamo del 12 agosto 2019 relativo alla richiesta di cessazione di servizi opzionali è stato gestito il 30 agosto 2019 con la disattivazione per solo due SIM invitando l'istante a regolarizzare la propria situazione amministrativa al fine di poter evadere completamente la richiesta. Il reclamo del 26 settembre 2019 non risulta riscontrato. Il reclamo del 24 giugno 2021 è stato riscontrato il 22 settembre 2021 senza una motivazione esauriente ma soltanto con la comunicazione della correttezza degli importi fatturati in quanto conformi alle condizioni contrattuali pattuite.

Si evidenzia, quindi, che il primo dei reclami scritti dell'istante del 18 giugno 2019 non risulta riscontrato in maniera esauriente, in quanto la contestazione riguardava le informazioni pre-contrattuali ricevute e le note di credito solo parzialmente vedevano accolte le doglianze dell'utente.

Invece, sempre dal corredo istruttorio, per quanto concerne la questione relativa alla richiesta di migrazione da Business a Consumer di due SIM, emerge che la parte istante ha inviato tre richieste all'operatore, delle quali l'ultima, datata 29 novembre 2019, risulta completa della documentazione necessaria. Nel merito, non risulta che l'operatore abbia riscontrato tale richiesta.

Quindi, atteso il mancato riscontro ai reclami sopracitati, si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), nel quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Nel caso di specie trova applicazione l'art. 12, comma 1 e comma 2, del vigente Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta ai reclami *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”* e che detto indennizzo deve essere *“computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ebbene, con riferimento alla doglianza inerente difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con l'agente, il primo dei molteplici reclami non riscontrati dall'operatore è del 18 giugno 2019, mentre con riferimento alla doglianza inerente richiesta di migrazione da *Business* a *Consumer* di due SIM risulta che l'istante, abbia inviato la richiesta completa il 29 novembre 2019.

Ne consegue che l'istante, per i reclami aventi ad oggetto le due distinte doglianze, abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto dal sopracitato art. 12, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, rispettivamente, per il reclamo del 18 giugno 2019 e del 29 novembre 2019, il *dies a quo* nelle date del 18 luglio 2019 e del 29 dicembre 2019, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta ai suddetti reclami ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 9 febbraio 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto:

- per la mancata risposta al reclamo del 18 giugno 2019 alla corresponsione dell'indennizzo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).
- per la mancata risposta al reclamo del 29 novembre 2019 alla corresponsione dell'indennizzo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Sulle spese di procedura

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub vi)* dell'istante, volta ad ottenere un *“indennizzo a titolo di rimborso spese 4050+iva”*, 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 (articolo 20, comma 6 del vigente Regolamento).

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 dell'operatore TIM S.p.A. (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 800,00 (ottocento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la perdita del numero 0587 42xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0587 42xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale (22 febbraio 2019), fino al suo effettivo recupero sulla rete TIM. La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
4. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 305,00 (trecentocinque/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione delle linee fisse n. 0587 69xxxx e n. 0587 42xxxx.
5. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante in relazione alle linee fisse n. 0587 69xxxx e n. 0587 42xxxx e alle linee afferenti al contratto mobile n. 88801158xxxx mediante il ricalcolo delle fatture emesse dal sorgere del rapporto contrattuale e fino alla fine del ciclo di fatturazione, con lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutti gli importi addebitati in eccedenza rispetto alla somma omnicomprensiva mensile di euro 95,00 (oltre IVA). Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito emesse. La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
6. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di

pagamento indicate in istanza, la somma complessiva di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione delle linee fisse n. 0587 69xxxx e n. 0587 42xxxx e delle 6 utenze mobili afferenti al contratto n. 88801158xxxx.

7. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato con riferimento alle utenze n. 0587 69xxxx e n. 0587 42xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (21 e 22 agosto 2019 e 1° ottobre 2019) e con riferimento alle 6 utenze mobili afferenti al contratto n. 88801158xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (27 agosto 2019 e dal 12 al 13 novembre 2019). La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
8. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 600,00 (seicento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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, 11 aprile 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.)