

DELIBERA N. 8 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(Riunione GU14/430933/2021 - GU14/444682/2021 - GU14/465465/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 01/03/2023;

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

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

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

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

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

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

VISTE le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

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

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTE le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 13/10/2021 acquisita con protocollo n. 0405567 del 13/10/2021;

VISTA l'istanza di XXX del 05/06/2021 acquisita con protocollo n. 0254241 del 05/06/2021;

VISTA l'istanza di XXX del 23/07/2021 acquisita con protocollo n. 0317760 del 23/07/2021;

RITENUTO di dover procedere, come peraltro richiesto dalla parte istante (v. domanda sub 1) del GU14/444682/2021 nonché memorie di replica del medesimo procedimento), alla riunione dei suddetti procedimenti ai sensi dell'art. 10 del Regolamento, essendo stata rilevata connessione sotto il profilo oggettivo e soggettivo;

VISTI gli atti dei suddetti procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In via preliminare, si precisa che il presente provvedimento definitivo è riferito, oltre che al sopraindicato GU14/465465/2021, anche agli ulteriori GU14 recanti nn. 430933/2021 e 444682/2021, pendenti tra le medesime parti e i cui atti si ritengono visti ed acquisiti. Stante la suddetta riunione, si procede ad esporre per ogni singolo procedimento i fatti lamentati da parte istante e le relative richieste.

- Procedimento GU14/430933/2021: “A causa di servizi indebitamente attivati “noleggio denominato ENDPOINT PROTECTION XXX” (senza avere una adsl attiva) e “l’attivazione di 12 sim” mai richieste e mai ricevute dallo scrivente (azienda di due persone) in data 07/10/2019 e 23/12/2019, (vedi All.1 e 2) ho fatto richiesta di cessazione dei servizi sopra elencati ma Tim ha proseguito la fatturazione di tali servizi senza alcuna motivazione e senza rispondere alle mie missive. In data 05/02/2021 ho presentato ricorso UG/389758/2021 e in data 01/03/2021 veniva fissata l’udienza conciliativa per il 25/03/2021. In data 16/02/2021 nonostante il ricorso UG/389758/2021 in atto l’ufficio legale di Tim ha fatto un atto di messa in mora che è stato contestato dal mio consulente

(vedi All.4). In data 22/02/2021 nonostante disconoscimento dei servizi attivati e richiesta di cessazione degli stessi (con un ricorso in atto) e dopo la presentazione del ricorso UG/389758/2021 Tim ha cessato la linea XXX (comunicato in data 09/04/2021 a seguito GU5/411478/2021 da 411475/UG/2021) con un comportamento colposo e inaudito che sarà contestato in tutti le sedi. Si evidenzia che i disservizi disconosciuti e oggetto di recesso non sono stati cessati mentre l'unico servizio che avevo e mi serviva è stato cessato. In data 12/03/2021 il legale di Tim ha fatto un secondo atto di messa in mora asserendo che non c'era alcun ricorso UG in atto e pertanto sono stato costretto a far fare ulteriore contestazione al mio consulente allegando la convocazione del Corecom (vedi All.5). In data 23/03/2021 la controparte fa una eccezione (chiamandola precisazione Vedi Concilia web): "Si precisa che, per l'ambito Fisso, quanto riportato nell'oggetto del petitum di questa Udienza è già stata discussa nell'Udienza del 13.07.20 (UG/244267/20) conclusasi con Verbale di Mancato Accordo; dunque non verrà trattata in questa sede la parte relativo al Reclamo Fisso e al servizio 'denominato ENDPOINT PROTECTION XXX "Lo scrivente ha contestato l'eccezione della controparte: Si richiede di rigettare l'eccezione della controparte per i seguenti motivi: Dalla descrizione dei fatti e richieste dei due UG (244267 vecchio - 389758 nuovo) sotto riportate è evidentissimo che quanto viene contestato nel presente ricorso (UG 389758) sono fatti e richieste nuove mai discusse in sede conciliativa. Infatti nell'UG 244267 viene contestato" l' "indebita attivazione dei servizi" mentre nulla viene detto e richiesto in relazione alla mancata cessazione dei servizi a seguito di richiesta specifica dell'istante e del suo avvocato. Si evidenzia che i disservizi "indebita attivazione di servizio" e "mancata cessazione dei servizi" sono due disservizi totalmente diversi (come prevede l'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) pertanto non si capisce da dove nasce l'eccezione generica della controparte. Nel ricorso odierno si parte dall'indebita attivazione servizi (oggetto del ricorso UG 244267) per contestare alla controparte la mancata cessazione dei servizi nonostante le richieste specifiche (Vedi reclamo del 7/10/2019 e del 23/12/2020). Si ricorda alla controparte l'obbligatorietà dell'esperienza del tentativo di conciliazione di cui all'art. 3 dell'Allegato A della delibera n. 173/07/CONS dell'AGCOM prima di adire alle vie legali. Infatti, ai sensi della suddetta norma, "gli organismi di telecomunicazione prima di adire le vie giudiziarie per la tutela di un proprio diritto o interesse, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione innanzi al CORECOM competente per territorio per ogni disservizio che contestata il consumatore". La Corte di Cassazione a Sezioni Unite, con la recente sentenza n.8241/2020, si è definitivamente espressa sulla natura del suddetto tentativo di conciliazione e sulla sua obbligatorietà in casi di procedimento monitorio Detto ciò è evidente che l'eccezione della controparte è pretestuosa, generica e infondata nei fatti e nel diritto e pertanto va rigettata. L'eccezione è stata rigetta e si tenuta un l'udienza di conciliazione in data 25/03/2021 Durante l'udienza di conciliazione la controparte ha contestato il reclamo del 07/10/2021 e del 23/12/2021 perché a suo dire mai ricevuti ed a riprova ha dichiarato che non contenevano la ricevuta pec. Per il reclamo del 07/10/2021 alleghiamo la ricevuta PEC (vedi All.3) mentre per il reclamo del 23/12/2021 non si capisce da cosa nasca l'eccezione considerato che nel reclamo stesso (vedi All. 2) è già contenuta la ricevuta PEC. L'udienza di conciliazione si e tenuta con un mancato accordo e nel verbale è stato precisato che la

numerazione XXX, indicata nel formulario UG, è errata, per puro refuso materiale; le numerazioni corrette, su cui è stato esperito il tentativo di conciliazione e discusso in udienza, come si evince dai documenti allegati, sono XXX e XXX. In data 07/04/2021 il legale della Tim fa ulteriore atto di messa in mora (vedi All. 6) nonostante i tre mesi di carenza previsti dalla procedura di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, per poter presentare il ricorso di definizione. In data 15/04/2021 il legale della Tim ha fatto un ulteriore atto di messa in mora (Vedi All. 7) senza rispettare i 15 gg per rispondere all'atto precedente e nonostante i tre mesi di carenza previsti dalla procedura di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, per poter presentare il ricorso di definizione. In data 15/04/2021 sono stato costretto a presentare ricorso di definizione per contestare gli atti illegittimi della controparte non conformi alle regole della procedura di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti e alle norme vigenti. Tutti questi elementi dimostrano in modo inequivocabile il comportamento scorretto e colposo della controparte che ha continuato a fatturare servizi di cui è stata richiesta la cessazione solo per procurarsi un indebito guadagno senza rispettare alcuna norma della procedura di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Inoltre da quando ho presentato il secondo UG/389758/2021 Tim ha anche perpetrato l'abuso di cessare la linea telefonica XXX senza che ci fosse alcun presupposto visto i due contenziosi in atto avrebbero sicuramente regolarizzato la mia posizione amministrativa con lo storno delle fatture indebitamente emesse dal gestore. Nonostante Il PROVVEDIMENTO TEMPORANEO GU5 411478 Fascicolo n. GU5/411478/2021 del 12/04/2021 il gestore si è rifiutato di riattivare il servizio dichiarando un presunto insoluto di 6.559,45 oggetto del presente ricorso ed un rimborso di 2600 richiesto dallo scrivente nel ricorso del UG 244267 per indebita attivazione dei servizi.

- Richieste: Il problema dell'indebita attivazione dei servizi sarà discussa in altra sede perché già oggetto di ricorso UG/244267/2020 mentre con il presente ricorso richiedo 1) lo storno/ rimborso di tutte le fatture emesse da Tim (con relativi interessi moratori del 2% mensile) relativi ai servizi ENDPOINT PROTECTION XXX (emesse sui numeri XXX- XXX) e alle 12 sim dal 7/11/2019 (30 gg dopo la prima disdetta) perché il gestore anziché ottemperare alle richieste di cessazione dei servizi (fatte dalla scrivente e dal mio avvocato) ha avuto un comportamento colposo proseguendo indebitamente la fatturazione degli stessi senza dare alcun riscontro alle nostre missive. Nonostante le cifre elevate dei servizi oggetto di cessazione e disconoscimento il gestore ha proseguito la fatturazione degli stessi anche se avevamo comunicato a Tim dell'impossibilità di utilizzati perché nella nostra sede non era attiva alcuna adsl per attivare l'antivirus e perché non avevamo materialmente le 12 sim nuove visto che siamo due soci con i nostri numeri storici che non stati attivati in questo nuovo contratto. 2) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 7/10/2019 e del 23/12/2020. 3) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che ho richiesto consulenza tecnica visto il comportamento colposo avuto dal gestore senza riscontrare a nessuna delle mie missive e facendo intervenire i legali con

atti di messa in mora continui durante le procedure di conciliazione e definizione presentate al Corecom Piemonte”.

- Procedimento GU14/444682/2021: “In data 14/02/2021 abbiamo presentato ricorso UG /244267/2020 attraverso il nostro consulente XXX per mancata cessazione dei servizi a seguito lettere di recesso (vedi All. 6 e 7), dal 15/02/2021 Tim ha sospeso il servizio in ingresso e in uscita sulla linea XXX senza alcuna comunicazione. In data 16/02 / 2021 ho inviato reclamo per indebita sospensione (vedi All.1) avvisando il gestore che se non attivano il servizio avremmo cambiato operatore. Tim non risponde al reclamo e ha inviato atto di messa in mora per l'importo oggetto del' UG /244267/2020 e pertanto sono costretto a far intervenire il mio consulente per contestare l'atto (Vedi All.8). Alle repliche del mio consulente il legale risponde che la loro mandate (Tim s.p.a) gli ha comunicato che non c'era alcun ricorso in atto e minacciando il decreto ingiuntivo. In data 03/04/2021 presento UG/411475/2021 e Gu5/411478/2021 contro Tim In data 03/04/2021 abbiamo richiesto dettaglio del traffico in ingresso e in uscita della linea XXX dal 1/08/2020 fino alla data di cessazione del per dimostrare l'indebita disattivazione del servizio senza alcuna comunicazione e solo per un puro abuso del gestore (vedi All.5). Tim non risponde alla richiesta e non invia il dettaglio del traffico. A seguito di GU5 Tim in data 09/04/2021 dichiara su concilia web “Sul sistema del credito risulta morosità: Sollecito 21.09.2020 Sospensione 10.11.2020 LCR 10.12.2020. Passaggio a Sofferenza 24.02.21.” L'istante in data 09/04/2021 lo scrivente replica Tim “Si contesta le memorie della controparte nel diritto e nei fatti. Tim ha sospeso la linea telefonica dopo la presentazione del secondo UG. La linea può essere ripresa perché ancora nella disponibilità del gestore. Si richiede emissione PT e richiesta info Rete” L'autorità In data 12/04/2021 emette PT “l'OPERATORE TIM SpA (Kena mobile) provveda a riattivare i servizi correlati alla utenza numero 0172.67554; entro il giorno 17/04/2021, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb “Tim in 12.04.2021 dichiara “si fa presente che la linea XXX è cessata per morosità pari a euro 6.559,45 “L'istante in data 12.04.2021 dichiara “Spett.le Corecom, si evidenzia che il gestore sta commettendo un grave abuso perché la presunta morosità di 6.559,45 è dovuto ad un indebitata fatturazione nonostante due lettere di cessazione dei servizi, detto importo è anche oggetto del ricorso UG/389758/2021 presentato in data 16/02/2021, pertanto oltre a non essere un credito certo ed esigibile non poteva essere motivo di cessazione del servizio perché erano presenti due ricorsi in atto (UG/389758/2021 mancata cessazione dei servizi - UG /244267/2020 indebita attivazione di servizi in cui si richiede alla controparte la restituzione di 2600 €). Si evidenzia che la controparte non dichiara che la linea non può essere più attivata commettendo un ulteriore abuso che sarà contestato in tutte le sedi.” Tim non risponde alle memorie dell'istante, non attiva la linea XXX entro il 17/04/2021(come richiesto da PT) e tantomeno dichiara che vuole attivarla o sta cercando di attivarla e pertanto in data 18/04/2021 viene attivata una nuova linea telefonica (vedi All.4) il cui numero viene comunicato a tutti i clienti. In data 05/05/2021 Tim attiva la linea telefonica XXX ma purtroppo il ripristino è tardivo in quanto lo scrivente ha dovuto attivare un numero nuovo (comunicato a tutti i clienti e fornitori)



visto la dichiarazione della controparte “si fa presente che la linea XXX è cessata per morosità pari a euro 6.559,45 “dopo il PT e la mancanza di una qualsivoglia dichiarazione con cui l’operatore si impegna o almeno cercava di riattivare il servizio. In data 12/06/2021 l’istante invia lettera di cessazione della linea XXX (vedi All.2) perché l’attivazione della linea era ormai tardiva e pertanto la numerazione non era più utilizzabile per mancanze della controparte. Tim ha continuato a fatturare la linea XXX anche dopo la richiesta di cessazione per mancanze del gestore. Si evidenzia il proseguo degli abusi del gestore che ha sospeso e cessato la linea quando gli ho intimato di riattivarla perché il presunto insoluto non era certo ed esigibile ed oggetto di ricorso mentre ha proseguito la fatturazione quando gli di cessare la linea per mancanze di Tim. Il gestore oltre all’indebita cessazione del servizio ha tentato un decreto ingiuntivo nei confronti della nostra società nonostante ricorso UG 244267 in atto ed ha comunicato allo studio legali che non era in atto alcun ricorso. Il giorno prima dell’udienza di conciliazione Tim ha contestato il ricorso con una presunta ripetizione del pentium del UG 244267 eccezione che è stata contestata dalla scrivente e rigettata dal Corecom e l’udienza di conciliazione si è tenuta con un mancato accordo. Si evidenzia che Tim ha sospeso e poi cessato la linea dopo aver commesso i seguenti abusi: - Ha sospeso e poi cessato la linea telefonica XXX sulla base di un presunto debito oggetto di due ricorsi (UG/ 244267 - UG/389758) che contestavano l’asserita morosità per motivi diversi. - Ha sospeso il servizio dopo la presentazione di ricorso di UG relativo alla mancata cessazione del servizio dopo due richieste di cessazione specifiche - Non presentato il dettaglio del traffico per dimostrare le date di sospensione in ingresso e uscita e poi la cessazione della linea - Ha tenuto attivi servizi che l’istante ha disconosciuto, cessato e mai pagato (antivirus e 10 sim) per aumentare il debito con un comportamento colposo ma ha sospeso e cessato la linea telefonica l’unico servizio che l’istante gli serviva. - Non ha rispettato la procedura previste prima di sospendere e poi cessare il servizio. - Ha presentato un contratto del servizio antivirus (motivo del presunto insoluto che ha provocato la cessazione del servizio) in cui è indicato un amministratore inesistente (XXX- vedi All.9).

- Richieste: 1) Si richiede di unificare o discutere insieme il presente ricorso con il GU14 N. 430933/2021 perché la presunta morosità dichiarata dalla controparte per cessare la linea telefonica “la linea XXX è cessata per morosità pari a euro 6.559,45 “è oggetto del ricorso GU14 N. 430933/2021 e pertanto l’autorità per dirimere la presente controversia ed avere un quadro più completo dei fatti realmente accaduti dovrebbe accertarsi che il presunto debito era reale ed esigibile e motivo di cessazione visto che vi erano due ricorsi in atto (UG/ 244267 - UG/389758) che contestavano l’asserita morosità per motivi diversi. 2) Indennizzo di 2.370 € per indebita sospensione della linea telefonica XXX [158 gg x 15 € (da 10.11.2020 - sospensione della linea solo in uscita) o in subordine dal 16.02.2021 (data reclamo) al 17/04/2021 (data in cui la controparte si è rifiutato di attivare la linea telefonica e costringendo l’istante attivare una nuova numerazione comunicata a tutti i clienti e pertanto la controparte ha cagionato la perdita del numero) 3) Indennizzo di 6000 per perdita del numero attiva dal 2006 (vedi All. 3) 4) Indennizzo 300 per mancato riscontro al reclamo del 14/02/2021. 5) Il rimborso delle spese necessarie all’ espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla

decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che ho richiesto consulenza tecnica visto che l'operatore non ha dato alcun riscontro al mio reclamo anzi ha fatto intervenire una miriade società di recupero crediti che del mio reclamo non sapevano nulla.”

- Procedimento n. 465465/2021: “In data 14/02/2020 è stato aperto ricorso di conciliazione UG/244267/2020 perché la scrivente si è trovato attivato dei servizi di telefonia fissa (ENDPOINT PROTECTION XXX - emessi sui numeri XXX- XXX) e mobili (12 sim) mai richiesti, pertanto tale indebita attivazione sarà contestata in altra sede. A seguito GU14 /430933/2021 presentato in data 05/06/2021 per mancata cessazione dei servizi sopra descritti l'ufficio legale di Tim ha presentato il contratto per l'attivazione del servizio “ENDPOINT PROTECTION XXX -emessi sui numeri XXX-XXX.” (vedi All.1) Orbene visionando per la prima volta tale documentazione (perché mai ricevuta dall'agente) mi sono accorto che l'agente Tim ha inserito un amministratore legale “XXX” che non esiste nella visura camerale. (vedi All.1 e 5). Per questo errore formale e sostanziale in data 26//07/2021 ho richiesto a Tim l'annullamento del contratto (vedi All.2). Inoltre a titolo informativo si comunica all'autorità che la firma messa nel contratto non è neanche dello scrivente XXX e pertanto ho comunicato a Tim che mi riservo di denunciare l'agente per falsificazione di firma (vedi All.2) Tim non ha risposto al reclamo e pertanto richiediamo a codesta autorità di annullare il contratto perché l'amministratore delegato inserito nel contratto (vedi All.1) non esiste riservandosi il diritto di agire in sede penale e civile per gli ulteriori danni arrecati dal comportamento dell'agente. In data 07/10/2021 è stata fissata l'udienza di conciliazione UG/451020/2021. In data 06/10/2021 la controparte fa l'eccezione di inammissibilità “Si richiede inammissibilità della presente istanza poiché l'oggetto del contendere è già stato dibattuto nel precedente procedimento UG /244267/2020 chiuso con MANCATO ACCORDO in data 13.07.2020” In data 06/10/2021 il nostro consulente contesta l'eccezione della controparte “Si contesta l'eccezione di inammissibilità perché l'oggetto del contendere è diverso dal ricorso UG citata dalla controparte. Si evidenzia che nel presente ricorso si richiede annullamento del contratto inviato all'istante solo nel 2021 pertanto è impossibile che sia stato oggetto nel 2020. cordiali saluti” In data 07/10/2021 il Corecom Piemonte rigetta l'eccezione della controparte e si tiene l'udienza di conciliazione a cui non si addivenuto ad alcun accordo. Si precisa che il presente ricorso non ha nulla in comune con l'UG/244267/2020 perché nello stesso non viene richiesto l'annullamento del contratto per errori formali e sostanziali dello stesso (che non era in possesso dell'istante) ma bensì si contestavano tutte le fatture emesse perché il gestore ha fatturato un servizio da me mai richiesto (Vedi All.3).

- Richieste: “1) Annullamento del contratto perché l'amministratore inserito nel contratto non esiste nella visura camerale (vedi All.5). 2) Rimborso e storno di tutte le fatture emesse sul servizio “ENDPOINT PROTECTION XXX - emessi sui numeri XXX-XXX” (vedi All.1) perché emesse da un contratto nullo. 3) Indennizzo per mancato riscontro reclamo del 26/07/2021. 4) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta

autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che l'istante ha dovuto richiedere la consulenza tecnica visto il comportamento del loro agente”.

2. La posizione dell'operatore

Si riportano le difese depositate dal gestore con riferimento a ciascuno dei procedimenti fatti oggetto di riunione.

– Procedimento GU14/430933/2021: “... omissis ... L'istante lamenta l'illegittima attivazione del Noleggio ENDPOINT PROTECTION XXX e l'attivazione non richiesta di 12 sim mobili e chiede lo storno delle fatture emesse da TIM SpA dal 7.11.2019 ovvero 30 gg dalla richiesta di cessazione inoltrata a TIM. Prima di scendere nel merito delle infondate richieste avversarie, occorre ribadire l'inammissibilità del presente Gu14 in quanto come statuito dall'art. 6, c.4 delibera 353/19/CONS “Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2”. Ebbene già con UG n.244267/2020 concluso con mancato accordo del 13.7.2020, l'istante aveva contestato l'attivazione delle 12 sim e del Noleggio ENDPOINT PROTECTION XXX, chiedendo la cessazione dei predetti servizi contestati e lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse. Anche se controparte tenta di occultare che si tratta delle stesse contestazioni e richieste, affermando che nell'UG 244267/2020 si contestava l'indebita attivazione mentre qui si lamenta la ritardata cessazione, è evidente che nella (infondata) richiesta di storno/rimborso di cui al primo UG sono ricomprese anche le fatture di cui si sta discutendo oggi. Infatti la richiesta di cessazione del 7.10.2019 è antecedente l'UG 244267 ed allo stesso allegata come del resto il reclamo del 23.12.2019. Ferma l'assorbente dell'eccezione appena sollevata, nel merito preme comunque precisare quanto segue. L'istante ha sottoscritto in data 4.6.2019 un contratto che riporta la scelta per l'accesso a Digital Store (doc.n.1). In un primo momento l'addebito era inserito sulla linea XXX e, successivamente alla cessazione di quest'ultima, la fatturazione ha trovato appoggio sulla linea fittizia XXX poi cessata in data 6.6.2020. Si conferma pertanto la correttezza della fatturazione e si evidenzia che attualmente c'è un insoluto di € 6.571,34 come da estratto debitorio che si allega. Quanto al contratto mobile n.XXX, composto dalle seguenti linee (...omissis...) si rileva invece che lo stesso è stato regolarmente sottoscritto dall'utente in data 22.7.2019, così come risulta regolare la firma apposta nel modulo di consegna delle 12 sim (doc. n. 2). Così come riferito con comunicazione del 29.9.2020 (doc.n.3), si conferma pertanto la correttezza dell'attivazione e della fatturazione. Lato mobile c'è un insoluto di € 4.964,69 (... omissis ...) Relativamente alla cessazione per morosità della linea n. XXX, si evidenzia invece che la predetta doglianza è stata oggetto di un differente UG, il n. 411475/21, concluso con mancato accordo il 19.5.2021 e pertanto ogni contestazione o affermazione presente in questo Gu14 è inammissibile e/o improponibile. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE che il Gu14 in oggetto venga rigettato in quanto inammissibile e/o improponibile e comunque infondato in fatto e in diritto”.

- Procedimento GU14/444682/2021: “(... omissis ...) Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Innanzitutto, si eccepisce l’inammissibilità della richiesta relativa al riconoscimento delle spese legali in quanto non proponibile presso il Corecom. Il Comitato non è infatti competente in materia in quanto l'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS, stabilisce che il Comitato, in caso di fondatezza dell'istanza, può disporre solo i rimborsi di somme risultate non dovute e la corresponsione di indennizzi. Infine, il procedimento di risoluzione delle controversie mediante la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e dal fascicolo documentale non risulta a cura dell’utente alcuna spesa per l’avvio della procedura. La scelta di rivolgersi ad un legale poi è infatti libera e l’utente ha la possibilità di avviare il procedimento di conciliazione anche in autonomia. Nel merito si contesta tutto quanto eccepito e dedotto ex adverso. In primo luogo, si evidenzia che la sospensione per morosità della linea RTG n. XXX, oggetto dell’odierna contestazione, è stata del tutto legittima. La sospensione è stata infatti disposta in ragione dello scoperto presente per la fattura n. XXX (doc.n.1) che presentava il riaddebito, a norma dell’art. 18 delle Condizioni Generali del Contratto (doc.n.2), della fattura n. XXX (doc.n.3). Il citato articolo, infatti, prevede che “Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente, intestatario di più contratti, autorizza TIM a rivalersi delle somme insolute relative al presente contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Cliente e TIM relativo ai servizi disciplinati dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di prodotti”. L’utente aveva reclamato in merito agli importi addebitati sulla fattura n. XXX; pertanto, la sospensione dell’utenza è avvenuta correttamente e nel pieno rispetto di quanto previsto dall’art. 19 delle citate CGA (cit. doc. n.2), secondo cui “TIM, previa comunicazione mediante avviso scritto anche via fax, via sms, via e-mail e/o telefonico, può sospendere il Servizio al Cliente a partire dal quinto giorno successivo alla data di scadenza della fattura insoluta”. Infatti l’operatore ha inviato numerosi solleciti di pagamento a partire da settembre 2019 (doc.n.4), ma l’utente non ha mai provveduto a saldare le fatture indicate, pertanto la linea è stata sospesa il 10.11.2020, ben prima rispetto all’avvia del procedimento UG/389758/2021 (doc.n.5). Successivamente, a causa del persistere dell’insoluto, la linea è stata cessata in data 22.02.2021, come previsto dall’art. 20 delle Condizioni Generali. È quindi chiaro come nessun indennizzo per l’illegittima sospensione del servizio potrà essere riconosciuto e come la relativa richiesta sia priva di fondamento. Parimenti infondata è la richiesta dell’indennizzo per la perdita della numerazione in quanto dopo la cessazione, come dichiarato dallo stesso istante, Tim ha provveduto dietro apposita richiesta a riattivare la linea. Successivamente, è stata la stessa società istante a chiedere la disattivazione, pertanto nulla potrà essere riconosciuto a titolo di indennizzo. Infine, si evidenzia che Tim ha riscontrato a tutte le missive inviate dall’utente (cit. doc. n. 4), pertanto non è dovuto alcun indennizzo per il mancato riscontro al reclamo. Alla luce di quanto esposto, è quindi evidente la correttezza dell’operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità. In conclusione, si evidenzia che ad oggi è presente un insoluto complessivo di € 6.664,06 (doc.n.6), di cui € 881,17 relativo alla linea oggetto

della presente contestazione, che dovrà essere integralmente saldato. (... omissis ...)
Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE Previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie.”

- Procedimento GU14/465465/2021: “(... omissis ...) Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Sull'incompetenza del Comitato. Si rileva innanzitutto l'incompetenza dell'autorità adita in merito al disconoscimento della firma e del contratto e alla nullità/annullabilità dello stesso. Tutte le contestazioni in merito all'asserita falsificazione della firma apposta sul contratto (oggi cessato) non sono infatti di competenza del Corecom, il quale, come previsto dall'art. 20 del citato Regolamento, “ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Tale disposizione delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Per le ragioni sopra esposte, la richiesta dichiarare nullo il contratto a causa della falsificazione della firma su di esso presente, sarà da dichiararsi inammissibile in quanto al di fuori delle competenze concesse all'Autorità adita e di esclusiva competenza dell'autorità Giudiziaria ordinaria. Sull'improcedibilità dell'istanza. Si eccepisce inoltre l'improcedibilità dell'istanza in quanto le richieste avanzate ex adverso sono già state avanzate con il GU14/430933/2021 (doc.n.1 – oggi in attesa di definizione). Con la citata istanza, infatti, l'utente richiedeva “lo storno/ rimborso di tutte le fatture emesse da Tim (con relativi interessi moratori del 2% mensile) relativi ai servizi ENDPOINT PROTECTION XXX (emesse sui numeri XXX- XXX) e alle 12 sim”. A tal proposito, è bene evidenziare che l'art. 6 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS, stabilisce che “Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria”. Pertanto, tutte le richieste di storno o rimborso avanzate in questa sede dovranno essere dichiarate inammissibili in quanto al riguardo è già pendente un procedimento di conciliazione. Sull'assenza di responsabilità di Tim SpA. Fatte salve le eccezioni sopra svolte, ampiamente sufficienti per il rigetto delle domande, per mero tuziorismo difensivo si contesta, anche nel merito, tutto quanto dedotto ed eccepito ex adverso. Tim, infatti, ha provveduto ad attivare il servizio in conformità a quanto previsto da contratto sottoscritto (doc.n.2), pervenuto al settore tecnico competente correttamente corredato dal documento d'identità del rappresentante della società. Nessun addebito di responsabilità potrà quindi esserle attribuito e qualsiasi richiesta di rimborso o storno sarà da considerarsi priva di fondamento. Infine, priva di pregio è altresì la richiesta di indennizzo per il mancato

riscontro al reclamo del 26.07.2021 in quanto lo stesso non può configurarsi quale reclamo, bensì come mera comunicazione all'operatore. Dovrà altresì essere rigettata la richiesta del riconoscimento delle spese di procedura in quanto i procedimenti di conciliazione effettuati mediante la piattaforma Conciliaweb sono del tutto gratuiti e, dal fascicolo documentale, non risulta nulla che indichi delle spese sostenute dall'utente al riguardo. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim SpA che andrà pertanto esentata da qualsivoglia responsabilità, integralmente saldato. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE Previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie.”

Si riportano infine per ogni singolo procedimento le repliche presentate da parte attorea.

– Procedimento GU14/430933/2021: “In riferimento “L’istante lamenta l’illegittima attivazione del Noleggio ENDPPOINT PROTECTION XXX e l’attivazione non richiesta di 12 sim mobili e chiede lo storno delle fatture emesse da TIM SpA dal 7.11.2019 ovvero 30 gg dalla richiesta di cessazione inoltrata a TIM. Prima di scendere nel merito delle infondate richieste avversarie, occorre ribadire l’inammissibilità del presente Gu14 in quanto come statuito dall’art. 6, c.4 delibera 353/19/CONS “Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell’articolo 3, comma 2”. Dichiarazione figlia di una totale mancanza di tesi difensiva infatti “l’indebita attivazione del servizio “è la premessa che nulla ha a che vedere con l’oggetto del contendere” ed è ininfluenti sui disservizi che vengono contestati alla controparte. Nelle richieste si specifica “Il problema dell’indebita attivazione dei servizi sarà discussa in altra sede perché già oggetto di ricorso UG /244267/2020 mentre con il presente ricorso richiedo lo storno/ rimborso di tutte le fatture emesse da Tim (con relativi interessi moratori del 2% mensile) relativi ai servizi ENDPPOINT PROTECTION XXX (emesse sui numeri XXX- XXX) e alle 12 sim dal 7/11/2019 (30 gg dopo la prima disdetta) perché il gestore anziché ottemperare alle richieste di cessazione dei servizi (fatte dall’istante e dal suo avvocato) ha avuto un comportamento colposo proseguendo indebitamente la fatturazione degli stessi senza dare alcun riscontro alle missive “ Orbene in queste richieste non vi è assolutamente niente che riguarda l’indebita attivazione che la controparte insinua essere l’oggetto del contendere perché le sue difese sono totalmente prive di valore L’eccezione della controparte (fatta da Tim in sede conciliativa in data 23/03/2021) è stata già rigettata dalla conciliazione del Corecom Piemonte che in data 25/03/2021 ha tenuta l’udienza di conciliazione conclusasi con un mancato accordo. Ulteriore controllo di legittimità è stato fatto dalla definizione che ha visionato i fatti (compreso l’eccezione di Tim fatta in conciliazione) e le richieste e non ha trovato nulla di illegittimo nel ricorso presentato dall’istante. Ma ancor di più se per assurdo un utente inserisce una parte del contendere che è inammissibile e non riguarda il caso di specie, l’autorità non annulla tutto il ricorso ma dichiarerà l’inammissibilità di quella parte decidendo sul resto del contendere. In riferimento” Ebbene già con UG n.244267/2020 concluso con mancato accordo del 13.7.2020, l’istante aveva contestato l’attivazione delle



12 sim e del Noleggio ENDPOINT PROTECTION XXX, chiedendo la cessazione dei predetti servizi contestati e lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse” Dichiarazione non veritiera infatti dalla descrizione dei fatti e richieste del primo UG 244267 (Vedi All. A) e sotto riportate è evidentissimo che nulla viene detto e richiesto “sulla mancata cessazione dei servizi” I due ricorsi 244267 e 389758 (Vedi All. A e B) hanno fatti e richiesti diversi. DESCRIZIONE DEI FATTI UG 244267 (vedi All. A) DISSERVIZIO LINEA XXX E' stato attivato sulla linea XXX un noleggio denominato ENDPOINT PROTECTION XXX, che la società XXX non ha mai richiesto. D'altronde si tratta di un servizio (software antivirus “avanzato”) che non potrebbe nemmeno essere utilizzato dalla XXX in quanto la stessa è titolare unicamente di un numero fisso, senza connessione ad Internet. 2) DISSERVIZIO: ATTIVAZIONE MOBILI Sempre a carico della XXX è stato attivato un contratto (n. XXX TIM BUSINESS 3.0 / SENZA LIMITI 5G), anche questo mai richiesto e sottoscritto. Tale contratto avrebbe, peraltro, comportato l'attivazione di ben 12 Sim ricaricabili intestate all'esponente, SIM che non solo – come già detto – non sono state in alcun modo richieste, ma non sono nemmeno nella disponibilità della società. RICHIESTE UG 244267 (Vedi All. A) Si contestano tutte le fatture emesse relativamente al servizio ENDPOINT PROTECTION XXX ed al contratto n. XXX TIM BUSINESS 3.0, ed in particolare si ritengono non dovute le somme addebitate per tali servizi, pertanto si richiede: - disattivazione del servizio Endpoint Protection; - annullamento del contratto n. XXX TIM BUSINESS 3.0 / SENZA LIMITI 5G; - storno di tutte le fatture emesse per tali servizi; - rimborso della somma € 2.767,24 già corrisposta per le fatture n. XXX del 13/09/19 e n. XXX del 15/11/2019 In riferimento “Anche se controparte tenta di occultare che si tratta delle stesse contestazioni e richieste, affermando che nell'UG 244267/2020 si contestava l'indebita attivazione mentre qui si lamenta la ritardata cessazione,” Dichiarazione infondata nei fatti e nel diritto. L'istante no tenta di occultare nulla perché dalla descrizione dei fatti e dalle richieste dei due UG (unica fonte da confrontare) si intende in modo inequivocabile quali sono i fatti reali mentre la controparte si sta attaccando a ipotesi fondate d sul nulla. In riferimento” evidente che nella (infondata) richiesta di storno/rimborso di cui al primo UG sono ricomprese anche le fatture di cui si sta discutendo oggi. Infatti la richiesta di cessazione del 7.10.2019 è antecedente l'UG 244267 ed allo stesso allegata come del resto il reclamo del 23.12.2019.” Dichiarazione priva di valore perché il motivo di storno e rimborso del primo ricorso UG è stato chiesto per indebita attivazione dei servizi (Quindi comprendono tutte le fatture emesse) mentre nel secondo UG si chiede il rimborso / storno di tutte le fatture Tim (con relativi interessi moratori del 2% mensile) relativi ai servizi ENDPOINT PROTECTION XXX (emesse sui numeri XXX- XXX) e alle 12 sim dal 7/11/2019 (30 gg dopo la prima disdetta) in quanto il gestore non ha ottemperato alle richieste di cessazione dei servizi (fatte dall'istante e dal suo avvocato). E' naturale che alcune fatture coincidano con entrambi i ricorsi ma le motivazioni di rimborso storno sono totalmente diverse. In riferimento” Ferma l'assorbenza dell'eccezione appena sollevata” Per quanto dimostrato e provato l'eccezione della controparte va rigettata integralmente perché è infondata nei fatti e nel diritto. In riferimento “nel merito preme comunque precisare quanto segue. L'istante ha sottoscritto in data 4.6.2019 un contratto che riporta la scelta per l'accesso a Digital Store (doc.n.1). In un primo momento l'addebito era inserito sulla

linea XXX e, successivamente alla cessazione di quest'ultima, la fatturazione ha trovato appoggio sulla linea fittizia XXX poi cessata in data 6.6.2020. Si conferma pertanto la correttezza della fatturazione e si evidenzia che attualmente c'è un insoluto di €6.571,34 come da estratto debitorio che si allega. Quanto al contratto mobile n. XXX, composto dalle seguenti linee (... omissis ...) si rileva invece che lo stesso è stato regolarmente sottoscritto dall'utente in data 22.7.2019, così come risulta regolare la firma apposta nel modulo di consegna delle 12 sim (doc. n. 2).” Così come riferito con comunicazione del 29.9.2020 (doc.n.3), si conferma pertanto la correttezza dell'attivazione e della fatturazione. Lato mobile c'è un insoluto di € 4.964,69 Relativamente c'è un insoluto di € 4.964,69” (... omissis ...) Tutto quello dichiarato dalla controparte nulla c'entra con il caso di specie dove si contesta al gestore la mancata cessazione dei servizi fatturati relativi ai servizi ENDPOINT PROTECTION XXX (emesse sui numeri XXX- XXX) e alle 12 sim dal 7/11/2019 (30 gg dopo la prima disdetta) in quanto il gestore non ha ottemperato alle richieste di cessazione dei servizi (fatte dall'istante e dal suo avvocato) E' evidente che le dichiarazioni di Tim non dimostrano assolutamente per quale ragione il gestore non ha cessato i servizi. La controparte non dichiara nulla sulla mancata cessazione, come se le due richieste non esistessero ma sottolinea la giusta attivazione dei servizi (oggetto già del ricorso nell'UG 244267/2020) che nulla c'entra con il ricorso in atto. Quindi lo scrivente non replica assolutamente alle dichiarazioni della controparte perché ininfluenti sui fatti e sulle richieste del ricorso in atto. Si consiglia alla controparte di presentare le suddette dichiarazioni quando sarà aperto procedimento legale per annullare il contratto indebitamente attivato da Tim indicato dalla controparte come allegato 1. Premesso che quanto dichiarerò in questa parte di repliche non riguarda il ricorso che stiamo trattando è comunque doveroso far presente alcuni aspetti dell'attivazione servizi (che il gestore ha analiticamente ripercorso) per dare alla controparte ulteriori elementi per trovare una soluzione conciliativa globale ai gravi disservizi perpetrati nei confronti di due persone anziane che avevano una sola linea telefonica (senza la linea adsl) e due sim ricaricabili. Il in data 20/07/2020 con le memorie del ricorso GU14 430933/2021 Tim ha presentato il presunto contratto relativo all'ipotetica attivazione del servizio ENDPOINT PROTECTION (doc 1). Orbene andando ad analizzare il suddetto contratto è palesemente nullo per i seguenti motivi: L'amministratore indicato nel contratto XXX non esiste nella visura dell'azienda (omissis...) Già questo basta per annullare il contratto. La firma inserita nel contratto non è dell'amministratore XXX come dimostra il confronto delle firme poste sul contratto (... omissis ...). Pertanto l'istante si riserva di fare denuncia penale all'autorità giudiziaria e richiesta di annullamento del contratto in sede legale come comunicato alla controparte (vedi All. C). In riferimento “Relativamente alla cessazione per morosità della linea n. XXX, si evidenzia invece che la predetta doglianza è stata oggetto di un differente UG, il n. 411475/21, concluso con mancato accordo il 19.5.2021 e pertanto ogni contestazione o affermazione presente in questo Gu14 è inammissibile e/o improponibile.” Si evidenzia che l'indebita cessazione della linea XXX e la denuncia degli innumerevoli atti di messa in mora sono stati citati dall'istante per dimostrare il comportamento scorretto del gestore e non conforme ai regolamenti Agcom in materia contenziosi tra utenti e operatori. A riprova di ciò nelle richieste del presente ricorso nulla viene richiesto per tale disservizio. Tuttavia sempre nell'ottica di trovare una soluzione

conciliativa globale si fa presente che il ricorso per denunciare l'indebita sospensione del servizio prima, e poi la perdita della numerazione storica attiva da più di 20anni (Gu14/444682/2021) si rifarà: - al comportamento colposo del gestore - al mancato rispetto delle procedure prima dell'indebita sospensione e dopo alla cessazione - all'emissione di fatture nulle perché Tim non le poteva emettere visto che il servizio doveva essere cessato (oggetto del presente ricorso). Detto ciò si chiede all'autorità di rigettare l'eccezione della controparte infondata nei fatti e nel diritto inoltre per dare alla giudicante una visuale completa dei fatti realmente accaduti si chiede di unificare o calendarizzare a margine i due ricorsi (mancata cessazione dei servizi e indebita sospensione della linea telefonica XXX - presentato in data ...) perché il secondo ricorso deve essere valutato anche in conseguenza dei fatti accaduti nel primo."

- Procedimento GU14/444682/2021: "In riferimento" L'istante si duole della sospensione della linea n. XXX e della relativa cessazione. Lamenta altresì il successivo ritardo nella disattivazione dell'utenza. Chiede lo storno dell'insoluto e il riconoscimento degli indennizzi previsti per l'indebita sospensione, per la perdita della numerazione e per il mancato riscontro al reclamo. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti." Dimostreremo che le conclusioni della controparte sono prive di valore perché la controparte oltre a fatturare un servizio senza un regolare contratto ha proseguito la fatturazione del servizio nonostante l'istante e il suo avvocato ne abbiano richiesto la cessazione. Non soddisfatto di tutto ciò, il gestore ha spostato il servizio indebitamente fatturato da una numerazione all'altra, per dar modo all'istante di utilizzare la linea telefonica con lo scopo di far pagare un servizio che non doveva essere pagato. Visto che il cliente ha continuato a non pagare il servizio indebitamente fatturato, il gestore ha sospeso e poi cessato la linea telefonica senza rispettare l'art.5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS" Gli abusi del gestore sono proseguiti con la ripetuta fatturazione della linea XXX la quale è stata riattivata dal gestore tardivamente in quanto a seguito del Gu5, l'istante aveva attivato una nuova numerazione. La controparte non aveva adempiuto al PT del Corecom Piemonte senza lasciare alcuna possibilità di riattivare il servizio. In riferimento" Innanzitutto, si eccepisce l'inammissibilità della richiesta relativa al riconoscimento delle spese legali in quanto non proponibile presso il Corecom. Il Comitato non è infatti competente in materia in quanto l'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS, stabilisce che il Comitato, in caso di fondatezza dell'istanza, può disporre solo i rimborsi di somme risultate non dovute e la corresponsione di indennizzi. Infine, il procedimento di risoluzione delle controversie mediante la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e dal fascicolo documentale non risulta a cura dell'utente alcuna spesa per l'avvio della procedura. La scelta di rivolgersi ad un legale poi è infatti libera e l'utente ha la possibilità di avviare il procedimento di conciliazione anche in autonomia." Si eccepisce l'eccezione della controparte perché le spese di procedura sono determinate esclusivamente dalla decisione dell'autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons in base al comportamento delle parti. Si evidenzia che il comma 6 dell'art.

20 delibera n. 353/19/CONS cita “Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l’Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità. Quindi, pur posta la mancata allegazione di eventuale nota spese, si rammenta che le stesse non coincidono con le spese legali liquidate in sede giudiziaria ai sensi del D.M. n. 55 del 10 marzo 2014, ma sono determinate dall’Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessità, ma anche di equità e proporzionalità. DELIBERA N. 31 - 2021 XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/211961/2019) Corecom Piemonte DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 523/17 xxx/Telecom Italia S.p.A. Corecom Toscana Del. 52/2020 Controversia GU14 133162 /2020 XXX/Tim Corecom Piemonte -’Emilia Romagna nella delibera DELIBERA N. 28/2020. In riferimento” Nel merito si contesta tutto quanto eccetto e dedotto ex adverso. In primo luogo, si evidenzia che la sospensione per morosità della linea RTG n. XXX, oggetto dell’odierna contestazione, è stata del tutto legittima.” Dichiarazione non corretta perché il servizio sulla linea XXX risulta indebitamente sospeso perché la controparte non ha rispettato l’art.5 comma 2 a e b dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. L’oggetto di contestazione da parte dell’istante era “Endpoint Protection XXX “che era stata attivato sulla linea XXX (vedi All. B presenti memorie). Nelle due missive del 27/10/2019 e del 23/12/2019 (vedi All. 6 e 7 Gu14) l’istante e il suo avvocato lo disconosce e contesta tutte le fatture emesse e in emissione e richiede a Tim di cessarlo (oggetto del GU14 N. 430933/2021). Tim non riscontra al reclamo, non cessa il servizio (quindi non poteva più fatturarlo) e lo sposta indebitamente dalla linea XXX alla linea XXX solo per poter utilizzare la linea storica XXX per farsi pagare un servizio sconosciuto. E’ evidentissimo che questa modifica viene messa in atto dal gestore solo per far pagare un servizio “Endpoint Protection XXX “che l’istante disconosce e di cui ha richiesto la cessazione (vedi All. 6 E 7 GU14) e che quindi non poteva essere fatturato oltre ad essere privo di regolare contratto. (vedi All. 9, All. A e Gu14/465465). L’operato del gestore oltre ad essere condannato per i disservizi che ha creato all’istante deve essere sanzionato ai sensi dell’art. 1227 cod. civ. e Del. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013 per il comportamento colposo avuto durante i disservizi creati dal loro agente. Questo abuso del gestore è stato il motivo del pagamento per differenza delle fatture sulla linea XXX che fino al quel momento erano state pagate regolarmente (vedi prospetto amministrativo allegata all’ultima pagina delle memorie della controparte). L’asserita morosità dichiarata dalla controparte non poteva essere motivo di sospensione e poi cessazione perché la controparte non ha rispettato l’art.5 lettera a) e b) dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS visto che il servizio “Endpoint Protection XXX” era stato oggetto di disconoscimento e relativa richiesta di cessazione e non vi erano ripetuti mancati pagamenti (non risultano 6 fatture consecutive insolute e non contestate). In riferimento” La sospensione è stata infatti disposta in ragione dello scoperto presente per la fattura n. XXX (doc.n.1) “. Dichiarazione non corretta, si evidenzia che tutte e due le fatture sono state contestate oggetto di contestazione da parte dell’istante e del suo avvocato (vedi All. 6 E 7 GU14) senza alcun riscontro da parte della controparte, e pertanto: - ai sensi l’art.5 comma 2 lettera a dell’Allegato A alla delibera n.

353/19/CONS” non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione “ai sensi dell’art.5 comma 2 lettera B dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS per sospendere il servizio devono esserci ripetuti mancati pagamenti (fatture non contestate e non pagate) cosa che non è avvenuto nel caso di specie. Infatti nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolte ma solo fatture contestate e pagate per differenza. Pertanto la sospensione del servizio fatta dalla controparte è illegittima. In riferimento” che presentava il riaddebito, a norma dell’art. 18 delle Condizioni Generali del Contratto (doc.n.2), della fattura n. XXX (doc.n.3) Il citato articolo, infatti, prevede che “Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente, intestatario di più contratti, autorizza TIM a rivalersi delle somme insolte relative al presente contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Cliente e TIM relativo ai servizi disciplinati dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di prodotti”. Si evidenzia che il riaddebito ai sensi dell’art. 18 delle condizioni generali del contratto è illegittimo per i seguenti motivi: 1) Il servizio” Endpoint Protection XXX è stato contestato, disconosciuto e si richiesto la cessazione senza avere alcun riscontro dalla controparte e col proseguo della fatturazione dello stesso. 2) Le condizioni generali allegata dalla controparte non hanno alcuna validità perché il presunto contratto è stato sottoscritto nel 20/06/2019 mentre il doc.2 è datato 14/12/ 2020. 3) Il presunto art. 18 non è conforme all’art. 5 comma 2 lettera a delibera n. 353/19/CONS quando viene utilizzato per farsi pagare un servizio oggetto di contestazione perché la delibera stessa prevede che “non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione “ 4) Il contratto che ha generato la fatturazione del servizio Endpoint Protection XXX (vedi All.9) è nullo perché nel contratto il nominativo indicato come amministratore delegato non è presente in visura camerale e non esiste (vedi All.9, All. A, Gu14/465465 in corso al Corecom Piemonte). In riferimento “L’utente aveva reclamato in merito agli importi addebitati sulla fattura n. XXX; pertanto, la sospensione dell’utenza è avvenuta correttamente e nel pieno rispetto di quanto previsto dall’art. 19 delle citate CGA (cit. doc. n.2), secondo cui “TIM, previa comunicazione mediante avviso scritto anche via fax, via sms, via e-mail e/o telefonico, può sospendere il Servizio al Cliente a partire dal quinto giorno successivo alla data di scadenza della fattura insolta “ In via preliminare va rilevato che il presunto art. 19 non è conforme all’art. 5 comma 2 lettera a delibera n. 353/19/CONS che cita “Il servizio può essere sospeso in caso di ripetuti mancati pagamenti (pagamenti non contestati). Il predetto mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolte. Quindi Il servizio non poteva esse sospeso perché: Ai sensi dell’art.5 comma 2 lettera a e b dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS “a: non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione “b: per sospendere il servizio devono esserci ripetuti mancati pagamenti (fatture non contestate e non pagate) cosa che non è avvenuto nel caso di specie. Infatti nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano



ulteriori fatture insolute ma solo fatture contestate e pagate per differenza. 2) Il servizio "Endpoint Protection XXX" (illegittimamente fatturato) era stato attivato sulla linea XXX (vedi All. B) e poi spostato dal gestore sulla linea XXX (vedi Doc 1 e 3 controparte) illegittimamente (vedi punto precedente), al solo fine di utilizzare l'unico servizio che serviva all'istante (e dichiarato alla controparte) per farsi pagare un servizio contestato, sconosciuto e cessato. 3) Le condizioni generali allegate dalla controparte non hanno alcuna validità perché il presunto contratto è stato sottoscritto nel 20/06/2019 mentre il doc.2 è datato 14/12/2020. 4) La fattura. XXX oggetto della sospensione non era conforme perché fatturava un servizio senza avere un regolare contratto (Firmato da una persona non presente in visura (vedi All. 9 - All. A - Gu14/465465/2021), sconosciuto e di cui era stata richiesta la cessazione (vedi All. 6 E 7 E Gu14 430933 in corso) In riferimento" Infatti l'operatore ha inviato numerosi solleciti di pagamento a partire da settembre 2019 (doc.n.4)," Tutti le missive sono ininfluenti in relazione al mancato rispetto dell'art.5 comma 2 lettera a e b dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS Le suddette missive si basano sul mancato pagamento di fatture errate. Si evidenzia che le fatture relative alla linea XXX sono state regolarmente pagate fino a quando la controparte ha illegittimamente fatturato anche il servizio Endpoint Protection XXX senza avere un contratto regolare, sconosciuto, cessato. Si evidenzia che le lettere allegate nel doc. 4 sono sei missive il cui contenuto è stato contestato dall'istante quindi non poteva essere oggetto di sospensione del servizio, nel dettaglio si analizza ogni singolo missiva: 1) Da pag. 1 e 2 del Doc 4 fa riferimento alla sospensione della linea XXX avvenuta per un errore dell'istante che nulla c'entra con il caso di specie ma che ha generato il contenzioso odierno in quanto l'agente Tim intervenuto per il ripristino della linea, ha attivato dei servizi sconosciuti dall'istante. E' bene evidenziare che per la fattura XXX (la prima fattura oggetto di contestazione per il servizio "Endpoint Protection XXX") è stata oggetto di invio verso il settore di competenza (illudendo il cliente) "In riferimento alla fattura XXX, Le comunichiamo di aver inviato la segnalazione verso il settore competente." La Tim non ha provveduto a comunicare l'esito della segnalazione lasciando il cliente in attesa di riscontro autorizzandolo a non pagare il servizio fino a quando la controparte non avesse riscontrato. 2)Da pag 3 a 6 non è mai stata ricevuta dall'istante, infatti la controparte non allega alcuna ricevuta che dimostri l'invio della lettera e la ricezione da parte dell'istante. 3)Da pag 7 a 8 non è mai stata ricevuta dall'istante, infatti la controparte non allega alcuna ricevuta che dimostri l'invio della lettera e la ricezione da parte dell'istante. 4)Da pag 9 a 13 riguarda il grave abuso della controparte che ha addebitato un importo contestato e che non poteva essere fatturato sulla linea che non c'entrava niente con l'oggetto del contendere solo al fine di far pagare un servizio illegittimamente attivato con un amministratore inesistente (Vedi All. 9, All. A, Gu14/465465/2021) 5) Da pag 14 a pag 18 è la risoluzione contrattuale che è stata debitamente contestata dall'avvocato dell'istante (vedi All. B) e pertanto non ha alcun valore anche perché contestava sempre il solito servizio sconosciuto e cessato (vedi All.6 e 7) e illegittimo (vedi all.9 e All. A). 5) Da pag 19 a 23 e la contestazione dell'importo contenuto nel punto 5 già contestato con la missiva dell'avvocato (vedi All. B) dunque è priva di valore. In riferimento" Non ha mai provveduto a saldare le fatture indicate, pertanto la linea è stata sospesa" Tutte le fatture emesse dalla controparte dopo

lo spostamento del servizio “Endpoint Protection XXX” sulla linea XXX sono illegittime perché il gestore ha proseguito la fatturazione di un servizio “illegittimo (vedi All. 9 e All. A) e oggetto di cessazione (vedi All. 6 E 7 Gu14 430933 in corso) quindi due volte non dovute. La linea XXX è stata sempre pagata (quando veniva fatturata separatamente) e pagata per differenza successivamente (come afferma la stessa controparte senza aver mai riscontrato alcun reclamo e come si evince dalle schermate della situazione contabile stampata nell’ultima pagina delle memorie della controparte)). Pertanto ai sensi dell’art.5 comma 2 a e b dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS i pagamenti delle fatture non possono essere stato motivo legittimo di sospensione del servizio e pertanto si tratta di indebita sospensione. In riferimento” pertanto la linea è stata sospesa il 10.11.2020, ben prima rispetto all’avvia del procedimento UG/389758/2021 (doc.n.5).” Dichiarazione non dimostrata e priva di valore. La controparte fa questa dichiarazione unilaterale senza presentare alcuna documentazione comprovante quanto dichiara. Si evidenzia che con la lettera di reclamo del 13/04/2021 l’istante ha richiesto al gestore “il del dettaglio del traffico sulla linea XXX dall’09/2020 fino alla data di sospensione del servizio in ingresso e in uscita del per dimostrare l’indebita sospensione del servizio senza alcuna comunicazione e solo per un puro abuso del gestore “Dettaglio che la controparte non ha consegnato e non ha presentato neanche in queste memorie. E’ evidente che con la presentazione dell’UG/389758/2021 (doc.n.5) sono venute meno tutte le richieste economiche (di servizi indebitamente fatturati) e pertanto ha portato il gestore a sospendere il servizio e poi a cessare la linea nonostante era ben evidente che Tim aveva fatturato servizi in fatturabili. Comunque anche se questa dichiarazione fosse corretta (non dimostrata) non sposterebbe la responsabilità della controparte che non ha sospeso il servizio senza rispettato l’art.5 comma 2 a e b dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS La dichiarazione unilaterale della controparte è anche priva di valore perché abbiamo ampiamente dimostrato che gli importi fatturati non erano dovuti poiché hanno proseguito con la fatturazione di un servizio “Endpoint Protection XXX disconosciuto e anche cessato (vedi Gu14 430933 in corso) originato su un contratto nullo (Vedi All. 9 All. A e Gu14/465465/2021. In riferimento” Successivamente, a causa del persistere dell’insoluto, la linea è stata cessata in data 22.02.2021, come previsto dall’art. 20 delle Condizioni Generali.” Dichiarazione infondata nei fatti e nel diritto perché: - Il servizio è stato indebitamente sospeso senza rispettato l’art.5 comma 2 a e b dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS pertanto non poteva essere assolutamente cessato. - Tutte le fatture oggetto del contendere non sono conformi perché fatturano il servizio Endpoint Protection XXX contestato, disconosciuto e cessato - tutte le fatture sono state contestate e pertanto il gestore non poteva sospendere il servizio e poi addirittura cessarlo. - l’unica lettera di risoluzione contrattuale del 29/11/2019 è stata debitamente contestata dall’avvocato dell’istante (vedi All. 6 E 7 GU14) senza che la stessa fosse riscontrata dalla controparte. - dal 29/11/19 alla data della sospensione del servizio e poi la cessazione la controparte non ha inviato alcuna comunicazione nonostante l’istante abbia inviato reclamo in data 16/02/ in cui si contestava l’indebita sospensione (vedi All.1), informando il gestore che in mancanza dell’attivazione del servizio avrebbe provveduto al cambio operatore. - Il gestore ha spostato il servizio Endpoint Protection XXX dalla linea XXX (vedi All. B) alla linea XXX (vedi Doc 1 e3 controparte) solo per utilizzare la

linea telefonica facendosi pagare un servizio che era totalmente non dovuto. - Venendo meno la linea XXX (cambi OLO) il gestore ha deciso di cessare la linea. In riferimento “È quindi chiaro come nessun indennizzo per l’illegittima sospensione del servizio potrà essere riconosciuto e come la relativa richiesta sia priva di fondamento.” Abbiamo ampiamente dimostrato gli abusi del gestore e del mancato rispetto dell’art.5 comma 2 a e b dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS e pertanto tutti gli indennizzi richiesti dall’istante sono integralmente dovuti. In riferimento” Parimenti infondata è la richiesta dell’indennizzo per la perdita della numerazione in quanto dopo la cessazione, come dichiarato dallo stesso istante, Tim ha provveduto dietro apposita richiesta a riattivare la linea. Successivamente, è stata la stessa società istante a chiedere la disattivazione, pertanto nulla potrà essere riconosciuto a titolo di indennizzo.” Dichiarazione priva di valore. La controparte dopo aver indebitamente sospeso e poi cessato la linea ha dichiarato nel PT del Corecom Piemonte l’impossibilità di riattivare la numerazione senza esprimere la volontà di tentare di recuperarla, quindi si trattava di linea cessata definitivamente. Vista la dichiarazione della controparte e considerato che l’attività commerciale non poteva più lavorare senza una linea telefonica, dopo il PT del CoReCom Piemonte l’istante è stato costretto, suo malgrado, ad attivare una nuova numerazione che è stata comunicata a tutti i clienti. Pertanto la riattivazione della linea XXX è stata tardiva e peraltro senza alcuna azione informativa e collaborativa. Non si poteva più riutilizzare la vecchia numerazione perché ovviamente diventava dispendioso cessare la nuova numerazione dato che ormai era già stata comunicata a tutti i clienti e si sarebbero raddoppiati i costi per un numero ormai cancellato dai clienti grazie alla grave responsabilità della Tim. Si evidenzia che gli abusi del gestore sono proseguiti anche in questa fase del contenzioso poiché nonostante l’istante ha richiesto espressamente la cessazione della linea XXX poiché ormai inutile (per le mancanze della controparte) (vedi all. 2 Gu14) il gestore ha proseguito la fatturazione del servizio come aveva fatto con il servizio “Endpoint Protection XXX” solo per aumentare il debito dell’istante e guarda caso non ha più cessato il servizio nonostante l’istante non ha mai pagato una fattura. In riferimento” Infine, si evidenzia che Tim ha riscontrato a tutte le missive inviate dall’utente (cit. doc. n.4), pertanto non è dovuto alcun indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.” Dichiarazione non corretta visto che il reclamo del 14/02/2021 (vedi All.1) relativo all’indebita sospensione del servizio non è mai stato riscontrato dalla controparte e nell’allegato 4 non risulta alcun riscontro in relazione a tale contestazione. In riferimento” Alla luce di quanto esposto, è quindi evidente la correttezza dell’operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità.” Dichiarazione priva di valore visto che abbiamo dimostrato in modo inequivocabile che la controparte ha continuato a fatturare il servizio più oneroso della fattura (Endpoint Protection XXX) nonostante il disconoscimento e le richieste di cessazione specifiche, A fronte di questi gravi abusi il gestore si è permesso di sospendere e successivamente cessare la numerazione storica senza rispettare l’art. 5 comma 2 a e b dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Per quanto sopra dichiarato si richiede all’autorità la conferma di tutti gli addebiti contestati al gestore in quanto è evidente la totale responsabilità del gestore nei fatti accaduti. In riferimento “In conclusione, si evidenzia che ad oggi è presente un insoluto complessivo di € 6.664,06 (doc.n.6), di cui €881,17 relativo alla linea oggetto

della presente contestazione, che dovrà essere integralmente saldato.” (... omissis ...)
Dichiarazione priva di valore. La controparte non ha dimostrato un centesimo del presunto insoluto a fronte di un contratto nullo e mai cessato nonostante le richieste specifiche dell'istante e del suo avvocato. Si auspica di addivenire a una soluzione conciliativa che comprende tutti e tre i Gu14 perché i disservizi sono concatenati. Tuttavia in caso contrario al fine di valutare le reali responsabilità del gestore nei fatti contestati dall'istante e gli importi che devono essere realmente rimborsati/ stornati dalla controparte o dovuti dall'istante (sul fisso e mobile) si richiede all'autorità di unificare i 3 GU14 in corso Gu14/465465/2021 - Gu14 430933/2021- GU14/444682/2021 (ai sensi III.4. ART. 18 III.4.3. DELLE LINEE GUIDA IN MATERIA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE) perché sono concatenati nei disservizi creati dalla controparte o in subordine vengano decisi avendo presenti le conclusioni di ciascun Gu14 perché si potrebbero prendere delle decisioni che vengano controvertite da un altro Gu14”. –

- Procedimento GU14/465465/2021: “In riferimento “L'istante si duole dell'attivazione del servizio EndPoint Protection e degli addebiti ad esso relativi, in quanto la firma presente sul contratto non corrisponderebbe a quella del legale rappresentante della società.” Dichiarazione non corretta perché l'istante chiede l'annullamento del contratto ENDPOINT PROTECTION XXX -emessi sui numeri XXX- XXX perché l'agente Tim ha inserito nel contratto un amministratore legale “XXX” che non esiste nella visura camerale. (vedi All.1 e 5). Nella descrizione dei fatti è a titolo informativo è stato comunicato all'autorità e al gestore che la firma messa nel contratto non è neanche dell'istante XXX e pertanto l'istante si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria l'agente per falsificazione di firma (vedi All.2) E' evidente che la controparte non avendo alcuna tesi difensiva modifica le richieste dell'istante a suo uso e consumo. In riferimento “Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti.” Dimostreremo che le eccezioni della controparte oltre ad essere prive di valore sono infondate nei fatti e nel diritto e pertanto vanno rigettate integralmente. In riferimento “Sull'incompetenza del Comitato Si rileva innanzitutto l'incompetenza dell'autorità adita in merito al disconoscimento della firma e del contratto Tutte le contestazioni in merito all'asserita falsificazione della firma apposta sul contratto (oggi cessato) non sono infatti di competenza del Corecom, il quale, come previsto dall'art. 20 del citato Regolamento, “ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Tale disposizione delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Per le ragioni sopra esposte, la richiesta dichiarare nullo il contratto a causa della falsificazione della firma su di esso presente, sarà da dichiararsi inammissibile in

quanto al di fuori delle competenze concesse all'Autorità adita e di esclusiva competenza dell'autorità Giudiziaria ordinaria." L'eccezione della controparte è priva di valore e va rigettata integralmente perché l'istante non ha mai chiesto all'autorità di annullare il contratto per falsificazione di firma e questo si evidenzia nella descrizione dei fatti e quindi nelle richieste: "Annullamento del contratto perché l'amministratore inserito nel contratto non esiste nella visura camerale (vedi All.5)." È palese che la controparte non potendo contestare che il nome dell'amministratore inserito nel contratto è inesistente nella visura camerale dell'azienda cerca di modificare la descrizione dei fatti e li richiede in modo da poter eccepire la competenza dell'autorità. Si ricorda alla controparte che l'istante ha dichiarato "Inoltre a titolo informativo si comunica all'autorità che la firma messa nel contratto non è neanche dello scrivente XXX e pertanto ho comunicato a Tim che mi riservo di denunciare l'agente per falsificazione di firma (vedi All.2)" Orbene non si capisce come Tim davanti a una sì tale dichiarazione possa affermare che l'istante chieda all'autorità di disconoscere della firma. In riferimento "Sull'improcedibilità dell'istanza Si eccepisce inoltre l'improcedibilità dell'istanza in quanto le richieste avanzate ex ad verso sono già state avanzate con il GU14/430933/2021 (doc.n.1 – oggi in attesa di definizione). Con la citata istanza, infatti, l'utente richiedeva "lo storno/ rimborso di tutte le fatture emesse da Tim (con relativi interessi moratori del 2% mensile) relativi ai servizi ENDPOINT PROTECTION XXX (emesse sui numeri XXX- XXX) e alle 12 sim". E bene evidenziare che la controparte in questo estratto del doc. 1 omette una parte delle richieste dell'istante infatti questo documento ha scritto: richiedo lo storno/ rimborso di tutte le fatture emesse da Tim (con relativi interessi moratori del 2% mensile) relativi ai servizi ENDPOINT PROTECTION XXX (emesse sui numeri XXX-XXX) e alle 12 sim dal 7/11/2019(30 gg dopo la prima disdetta) perché il gestore anziché ottemperare alle richieste di cessazione dei servizi (fatte dalla scrivente e dal mio avvocato) ha avuto un comportamento colposo proseguendo indebitamente la fatturazione degli stessi senza dare alcun riscontro alle nostre missive. Nel presente ricorso l'istante richiede: Annullamento del contratto perché l'amministratore inserito nel contratto non esiste nella visura camerale (vedi All.5). Rimborso e storno di tutte le fatture emesse sul servizio "ENDPOINT PROTECTION XXX - emessi sui numeri XXX-XXX". (vedi All.1) perché emesse da un contratto nullo. È evidentissimo che le motivazioni delle richieste dello "lo storno/ rimborso di tutte le fatture emesse da Tim (con relativi interessi moratori del 2% mensile) relativi ai servizi ENDPOINT PROTECTION XXX (emesse sui numeriXXX- XXX) sono fatte per motivi totalmente diversi e non sono uguali neanche i risultati perché nel GU14/430933/2021 si chiede lo storno dopo 30 giorni dalla richiesta di cessazione mentre nel caso di specie si chiede lo storno /rimborso di tutte le fatture emesse da Tim sul servizio ENDPOINT PROTECTION XXX - emessi sui numeri XXX - XXX". In riferimento "A tal proposito, è bene evidenziare che l'art. 6 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n.353/19/CONS, stabilisce che "Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria".

Pertanto, tutte le richieste di storno o rimborso avanzate in questa sede dovranno essere dichiarate inammissibili in quanto al riguardo è già pendente un procedimento di conciliazione alla nullità/annullabilità dello stesso. Pertanto, tutte le richieste di storno o rimborso avanzate in questa sede dovranno essere dichiarate inammissibili in quanto al riguardo è già pendente un procedimento di conciliazione.” Anche questa eccezione va rigettata perché è evidentissimo che nel caso di specie non ci troviamo nella medesima controversia come dichiara la controparte senza alcun presupposto sostanziale e giuridico. Le eccezioni di inammissibilità ai sensi dell’art. 6 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti sono state già richieste dalla controparte nella fase conciliativa sia per il GU14/430933/2021 per il Gu14 in corso e sono state rigettate integralmente perché sono palesemente illegittime e fondate sul niente. A puro titolo informativo l’oggetto del contendere del Gu14 in corso non poteva mai essere il medesimo del GU14/430933/2021 perché il contratto di cui si richiede l’annullamento è stato consegnato all’istante soltanto nelle memorie di replica della controparte dello stesso GU14/430933/2021. Per quanto sopra esposto e provato si richiede di confermare tutte le richieste di storno e rimborso avanzate dall’istante nel presente formulario perché legittime nei fatti e nel diritto e mai richiesti nel formulario UG relativo al GU14/430933/2021. In riferimento” Sull’assenza di responsabilità di Tim SpA. Fatte salve le eccezioni sopra svolte, ampiamente sufficienti per il rigetto delle domande, per mero tuziorismo difensivo si contesta, anche nel merito, tutto quanto dedotto ed eccepito ex adverso. Tim, infatti, ha provveduto ad attivare il servizio in conformità a quanto previsto da contratto sottoscritto (doc.n.2), pervenuto al settore tecnico competente correttamente corredato dal documento d’identità del rappresentante della società.” Il contratto presentato da controparte (Vedi doc.2 controparte) e palesemente illegittimo perché l’amministratore della società inserito nello stesso “XXX” non esiste, non è inserito nella visura camerale (vedi All.5 e ricevuta dalla Tim) (... omissis ...) e non corrisponde al documento di riconoscimento presenta dalla stessa controparte (vedi Doc 2). Inoltre nel contratto è inserito come documento di riconoscimento il passaporto: (... omissis...) invece la controparte nelle presenti memorie presenta una carta d’identità che non risulta essere intestata a XXX. (Vedi Doc. 2 controparte). Nella documentazione presentata da controparte è specificato che Tim ha ricevuto “Documento attestante poteri di firma e rappresentanza “(... omissis ...) Come mai Tim non presenta tale documento che dimenerebbe la controversia? Il reparto di competenza del gestore aveva l’obbligo di verificare che i documenti che segnati nel contratto erano stati consegnati dall’agente e che dati inseriti nel contratto corrispondessero a questa documentazione e in caso di difformità il contratto non deve essere lavorato cosa che non è avvenuto nel caso specie. Considerato che: - Il contratto è stato compilato su pc dall’agente - ai sensi dell’art. 1398 Codice Civile XXX non poteva mai firmare il contratto perché non presente in visura e persona che non esiste. – XXX e il suo avvocato hanno prontamente disconosciuto il contratto e richiesto la cessazione dei servizi perché non erano mai richiesti (vedi All. A.B). - La controparte non ha dimostrato che XXX esiste ed ha i poteri di firma - La controparte non ha presentato la documentazione che l’agente ha dichiarato di aver ricevuto dall’istante. Il contratto deve essere annullato perché palesemente illegittimo nei fatti e nel diritto. Si evidenzia che il

documento di riconoscimento di XXX è stato richiesto dall'agente Tim (inviato dal servizio clienti Tim) per poter riattivare il servizio voce sospeso per un errore nella richiesta di disattivazione e di CPS. In riferimento “Infine, priva di pregio è altresì la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 26.07.2021 in quanto lo stesso non può configurarsi quale reclamo, bensì come mera comunicazione all'operatore.” Si evidenzia che secondo il vocabolario italiano si definisce reclamo “L'azione e il fatto di reclamare, di lamentarsi di un'ingiustizia subita, o anche solo di una irregolarità qualsiasi avvenuta a proprio danno” Orbene nel reclamo dell'istante c'è scritto (vedi All. Gu14): (... omissis ...) E' evidentissimo che le richieste dell'istante di annullare il contratto sono dettate dalle irregolarità del contratto che vengono contestate alla controparte e che hanno comportato dei danni, pertanto l'allegato 2 è un reclamo a tutti gli effetti e non si tratta di una pura richiesta amministrativa come insinua la controparte per pura tesi difensiva. In riferimento” Dovrà altresì essere rigettata la richiesta del riconoscimento delle spese di procedura in quanto i procedimenti di conciliazione effettuati mediante la piattaforma Conciliaweb sono del tutto gratuiti e, dal fascicolo documentale, non risulta nulla che indichi delle spese sostenute dall'utente al riguardo.” Si eccepisce l'eccezione della controparte perché le spese di procedura sono determinate esclusivamente dalla decisione dell'autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons in base al comportamento delle parti. Contrariamente a quanto dichiarato la controparte il comma 6 dell'art. 20 delibera n. 353/19/CONS cita “Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità. Quindi, pur posta la mancata allegazione di eventuale nota spese, si rammenta che le stesse non coincidono con le spese legali liquidate in sede giudiziaria ai sensi del D.M. n. 55 del 10 marzo 2014, ma sono determinate dall'Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessità, ma anche di equità e proporzionalità. Questi principi vengono ribaditi in diverse delibere (... omissis ...) Alla luce di quanto sopra dichiarato e provato si richiede a codesta autorità di rigettare ogni eccezione della controparte perché infondate nei e fatti e nel diritto e di confermare tutte richieste fatte dall'istante nel presente ricorso perché Tim contrariamente a quanto afferma non ha dimostrato la sua estraneità ai fatti che gli vengono contestati. Alla luce di quanto sopra dichiarato e provato si richiede a codesta autorità di rigettare ogni eccezione della controparte perché infondate nei e fatti e nel diritto e di confermare tutte richieste fatte dall'istante nel presente ricorso perché Tim contrariamente a quanto afferma non ha dimostrato la sua estraneità ai fatti che gli vengono contestati”.

3. Motivazione della decisione

Si premette che le procedure di che trattasi sono state riunite (anche in accoglimento di specifica richiesta posta dalla società ricorrente) e trattate in modo unitario in quanto aventi ad oggetto controversie connesse sotto il profilo soggettivo e oggettivo, ai sensi dell'art. 18, co. 4 All. A alla delibera 353/19/CONS.

Le dinamiche fattuali e le relative richieste traggono infatti sostanzialmente origine da una contestata attivazione sulla linea XXX di un noleggio denominato "Endpoint Protection XXX", nonché del contratto n. XXX avente ad oggetto linee mobili.

Va innanzitutto precisato che già tramite il procedimento UG/244267/2020 del 14.02.2020 la società ricorrente aveva dato atto di non riconoscere né l'attivazione del noleggio né tantomeno il suddetto contratto, in quanto entrambi mai richiesti; ne aveva pertanto domandato, rispettivamente, la disattivazione e l'annullamento, oltre allo storno di tutte le fatture emesse nonché il rimborso di alcune già saldate.

Va ancora evidenziato che, a fronte di mancato raggiungimento di accordo nell'udienza di conciliazione, la ricorrente non aveva poi presentato presso l'organismo scrivente domanda volta alla definizione della suddetta controversia: tale circostanza è stata confermata da XXX stessa laddove, nel procedimento GU14/430933/2021, precisa che "il problema dell'indebita attivazione dei servizi sarà discussa in altra sede perché già oggetto di ricorso UG/244267/2020."

L'analisi del fascicolo di tale procedimento (che deve quindi considerarsi prodromico rispetto agli ulteriori successivamente aperti dalla ricorrente e di cui alla presente riunione) ha permesso di rilevare che le richieste di disattivazione del servizio di noleggio e di annullamento del contratto avanzate nel formulario datato 14.02.2020 erano in realtà già state inoltrate per iscritto dalla ricorrente in precedenza allo stesso e, cioè, nelle date 07.10.2019 e 23.12.2019 (comunicazioni allegate al fascicolo); tale collocazione temporale induce quindi a ritenere che la domanda poi successivamente inserita nel predetto formulario di conciliazione del 14.02.2020 richiedente lo storno "di tutta la fatturazione emessa con riferimento ai due servizi" possa riferirsi in realtà non soltanto alla fatturazione originatasi a partire dalle contestate attivazioni, ma anche a quella proseguita nonostante la trasmissione delle comunicazioni di cui sopra (antecedenti – si ribadisce – alla data del 14.02.2020 di proposizione dell'UG/244267/2020): a sostegno di ciò, si evidenzia che il legale della parte istante in data 02.04.2020 e quindi nelle more del procedimento, prima dell'udienza di conciliazione del 13.07.2020, aveva allegato nel fascicolo documentale numerose fatture emesse successivamente alle richieste di disattivazione / annullamento, richiedendone lo storno.

Tale presa d'atto non consente quindi di ritenere trattabili nella sede odierna richieste di storno e /o rimborso del prosieguo fatturativo dipeso da eventuale mancata lavorazione delle richieste di cessazione in quanto, per le ragioni sopraesposte, si ritiene che detto disservizio afferisca al petitum del procedimento conciliativo UG/244267 a cui non ha fatto seguito la richiesta al Corecom di definizione della controversia, con conseguente preclusione in capo all'organismo scrivente di eventuale compimento di attività istruttoria volta, ad esempio, all'accertamento della validità di tali comunicazioni.

Entrando così nel merito del procedimento n. 430933/2021, non si ritiene ammissibile per quanto sopra rappresentato la domanda posta nello stesso sub 1) richiedente lo storno / rimborso delle fatture emesse successivamente alle richieste di

cessazione dei servizi inviate, come già più volte precisato, nelle date 07.10.2019 e 23.12.2019.

Viene altresì rigettata la domanda posta sub 2), in quanto le missive sporte nelle date 07.10.2019 e 23.12.2019 non si ritiene rivestano natura di reclamo ai sensi dell'art. 1, lettera d) dell'allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP, trattandosi sostanzialmente di richieste di disattivazione del servizio "Endpoint Protection" nonché di annullamento del contratto n. XXX e delle 12 linee perché mai richiesti.

Con riferimento al medesimo procedimento, non viene infine accolta la richiesta sub 3) di rimborso delle spese di procedura, stante i motivi di inammissibilità precedentemente richiamati e la mancata giustificazione delle spese stesse.

Passando ora alla disamina delle varie fattispecie di cui al procedimento GU14/444682/2021, si ritiene, con riferimento alla richiesta posta sub 2), non sia stato provato dal gestore l'invio alla parte istante del preavviso di sospensione per morosità: in seno al procedimento d'urgenza GU5/411478/2021 del 03.04.2021 (introdotto dalla ricorrente per sospensione della linea XXX intervenuta dal 15.02.2021, come anche segnalato/denunciato in data 16.02.2021 al gestore), la compagnia ha infatti laconicamente asserito, ma non dimostrato attraverso produzione documentale, di aver effettuato un sollecito in data 21.09.2020 peraltro riferito a specifica e presunta sospensione intervenuta in data 10.11.2020, contestata dall'istante ed anch'essa non documentata; inoltre, quand'anche la specifica sospensione amministrativa del servizio lamentata dall'istante fosse avvenuta in sussistenza di insoluti sull'utenza, la stessa è da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell'operatore (ex multis, Delibera n. 66/16/CIR).

Ciò premesso, in assenza di documentazioni idonee ad escludere la responsabilità del gestore, dovrà essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito; pertanto, in applicazione del parametro normativo di cui agli artt. 5, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli Indennizzi, per n. 60 giorni di sospensione (dal 16.02.2021 data di segnalazione / richiesta di riattivazione sino al 17.04.2021 di attivazione di nuova linea), l'utente avrà diritto alla corresponsione della somma di € 900,00 (€ 7,50 x 2 x 60 giorni).

Non si ritengono invece meritevoli di accoglimento:

- la domanda posta sub 3), in quanto non si è concretizzata oggettiva perdita della numerazione. Quest'ultima è stata infatti riattivata da Tim con ordine datato 22.04.2021 (emesso pochi giorni dopo il termine, non perentorio, del 17.04.2021, assegnato dal provvedimento temporaneo) e non più voluta dalla ricorrente che aveva nel frattempo già attivato un numero nuovo; qualsiasi disagio e conseguenza sottesi nei termini di perdita di linea storica si reputano, nel caso di specie e stante la dinamica occorsa, concretizzare profili di carattere risarcitorio non esaminabili in questa sede;

- la richiesta posta sub 4), in quanto non è stato rinvenuto agli atti del procedimento reclamo sporto in data 14.02.2021 (è presente soltanto mera denuncia di sospensione con richiesta di immediata attivazione della linea datata 16.02.2021);

- la richiesta di cui al punto 5), in quanto non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Si ritiene infine improcedibile l'istanza di cui al procedimento GU14/465465/2021 con riferimento alle domande poste sub 1) e 2): gli accertamenti ad esse sottesi riguardano materia afferente al petitum del già più volte citato procedimento UG/244267/2020 del 14.02.2020, non esaminabile in questa sede - si rammenta - per mancata proposizione della successiva domanda di definizione della controversia a fronte del mancato accordo in allora intervenuto; quanto alle richieste di cui ai punti 3) e 4), le stesse non vengono accolte in quanto si è reputato, rispettivamente, che la comunicazione del 26.07.2021 non rivesta natura di reclamo (richiedendo la suddetta, in sostanza, l'annullamento del contratto e lo storno / rimborso delle fatture emesse) e che i motivi di improcedibilità come sopra esposti non consentano la liquidazione di eventuali spese (peraltro non giustificate).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che la società Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento delle istanze riunite presentate da XXX è tenuta a:

- corrispondere all'istante la somma di € 900,00 a titolo di indennizzo per indebita sospensione della linea XXX, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo.

Si rigettano le domande poste sub 2) e 3) con riferimento al procedimento GU14/430933/2021, sub 3), 4) e 5) relative al procedimento GU14/444682/2021 e sub 3) e 4) di cui al procedimento GU14/465465/2021.

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

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

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

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

Torino, 01/03/2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli