



APPROVATA

DELIBERA N. ... 103

(GU14/475060/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 04/08/2022;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/11/2021 acquisita con protocollo n. 0447757 del 15/11/2021;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti della società TIM S.p.A. (di seguito TIM) quanto segue: “Pratica commerciale scorretta per attivazione di due offerte non richieste da parte del 187; e per conclusione di un contratto mai sottoscritto o, comunque, mai accettato, né in forma scritta, né con registrazione vocale; unico contratto sottoscritto, presso centro TIM e con condizioni economiche migliori, mandato KO, prima dell’attivazione delle



successive offerte non richieste, nè accettate, di cui una, come detto, è apparsa addirittura come accettata e portata alle conclusioni (ma che è stata disconosciuta e per la quale è stata presentata querela). Comportamento scorretto riconosciuto come "erroneo" in sede di conciliazione da parte del rappresentate della TIM ,che ha addirittura, in quella sede, fatto intendere che vi fosse un'ulteriore offerta (la terza) in lavorazione.- Richieste: Annullamento contratti/offerte contraddistinti dall'ID: YM54T6T28J, 5KN3QTOWP0, mai sottoscritti, registrati o in qualsiasi altra forma sottoscritti o richiesti (oltre ad altra offerta che nella seconda udienza di conciliazione -richiesta dalla rappresentante della TIM- risultava ancora in lavorazione, di cui non si conserva numero d'ordine, e di ogni altra offerta/proposta che risulti eventualmente attiva o in lavorazione, perché mai richieste); sblocco del codice fiscale dell'utente per operazioni relative all'utenza [redacted] di via [redacted] (il codice fiscale è stato sbloccato dopo un rinvio richiesto dopo la prima udienza conciliativa dal rappresentante della TIM), risarcimento danni patrimoniali e non patrimoniali (conseguenti a reato) Disservizi segnalati:1 [redacted] Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 11/05/2021, Data disattivazione: Non risolto)2 [redacted] Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite3. [redacted] Mancata lavorazione disdetta 4. [redacted] Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 19/07/2021, Data disattivazione: Non risolto)5. [redacted] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 11/05/2021, Data riscontro: Non risolto)- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 10000.00 Al deposito delle memorie del gestore noi così replicava: “Lo scrivente [redacted], titolare dell’utenza fissa n. [redacted] con gestore Wind/tre (sin dal 2008), intendendo fruire dell’offerta FIBRA, promossa dalla TIM - Nuovatim super mega base -, si rivolgeva ad un centro TIM della zona, dove stipulava, in forma cartacea, un contratto contrassegnato dal numero ZX1XBDIBOQ4; in data 10 maggio 2021 veniva contatto da operatrice della TIM che riferiva che il contratto citato risultava carente di un codice di trasmigrazione ADSL, (“quello terminante con cifra 06” sic!) e che sarebbe stato ricontattato nel pomeriggio dello stesso giorno dall’operatrice “[redacted] recatosi personalmente quindi presso il centro TIM, dove aveva stipulato il ridetto contratto, apprendeva che nel “carrello degli ordinativi”, oltre al citato contratto risultato, compariva in lavorazione l’ordine contrassegnato dal numero d’ordine YM54T6T28J Operata immediata segnalazione della presenza dell’ordine non richiesto al servizio assistenza clienti della TIM, l’operatrice del 187 riferiva che, con riguardo a detto ordine, contrassegnato dall’ID: YM54T6T28J, risultava l’accettazione dell’offerta con registrazione vocale; e riceveva il seguente messaggio sms; provvedeva, quindi, al disconoscimento della richiesta di attivazione on-line dell’ordine mai richiesto, né accettato, né sottoscritto in alcuna forma, contrassegnato appunto è il caso di ribadirlo dal numero d’ordine YM54T6T28J, ottenendone come cortese risposta da parte dell’operatrice, quella di proporre reclamo e di inviare una PEC; procedeva, quindi, come richiesto a esporre un primo reclamo, avverso quello che appariva formalmente un contratto concluso on-line, il n. YM54T6T28J (che si accertava essere più oneroso del primo, per i costi del modem e l’attivazione di servizi facoltativi, esclusi, appunto, da quello sottoscritto in forma cartacea all’ufficio TIM e che sarebbe stato di lì a poco mandato formalmente in KO); il reclamo, come riferito dall’operatrice del 187 prendeva

il numero di protocollo reclami 9-268803451788 dell'11.5.2021; recatosi, quindi, presso il centro TIM apprendeva con sorpresa che vi era un ulteriore ordinativo "in carrello", il terzo, vale a dire quello contrassegnato dal numero 5KN3QTOWP0, che aggiungeva altri servizi a pagamento. Si rimarca che gli ID ordini YM54T6T28J e 5KN3QTOWP0 non sono stati mai richiesti dallo scrivente e che l'unico contratto sottoscritto a condizioni "base" (economicamente più favorevoli) era quello marcato in blu, ID ordine ZX1XBDIBOQ4 (poco dopo come si dirà, mandato KO dalla TIM) Lo scrivente sporgeva quindi querela contro ignoti rappresentando l'accaduto e inviava la prima PEC, come suggerito dall'operatrice del 187, in data 11 maggio 2021 che si riporta, con i relativi allegati Recatosi nuovamente in data 12 maggio 2021 presso il centro TIM verificava la seguente schermata relativa agli ordinativi In particolare il contratto originariamente stipulato presso il centro TIM contrassegnato dal n.ID ZX1XBDIBOQ4 risultava "scartato" - per come riferito da operatrice a seguito di segnalazione telefonica al servizio clienti TIM - in quanto non recante codice di trasmigrazione ADSL ; 2) l'ordinativo n. ID YM54T6T28J risultava "annullato" 3) l'ordinativo n.ID 5KN3QTOWP risultava "emesso" Lo scrivente contattava nuovamente il servizio di assistenza clienti e l'operatrice del 187 riferiva che l'ID 5KN3QTOWP , del pari mai richiesto dallo scrivente, "era in lavorazione"; lo scrivente chiedeva di poter formulare nuovo reclamo e l'operatrice riferiva che era necessario inviare una PEC. Seguivano le seguenti PEC relativamente all'ID riferito in lavorazione Lo scrivente si recava nuovamente presso centro TIM dove aveva modo di verificare che l'ordinativo ID 5KN3QTOWP non era stato annullato e, per giunta, era impossibile procedere ad un nuovo ordinativo, in quanto era "bloccato" il proprio codice fiscale; contattava, quindi, più volte il servizio clienti TIM, a cui tra l'altro chiedeva la "bonifica dell'anagrafico" e l'eliminazione del verificato blocco, rispetto al quale gli operatori del 187 si dicevano impotenti, assicurando che avrebbero aperto appositi TICKET tecnici per risolvere del problema; apprendeva, infine, sempre tramite il servizio clienti, che il reclamo era stato respinto. il contratto contrassegnato dall' ID YM54T6T28J (quello, cioè, più oneroso, per il quale vi sarebbe stata la conclusione, attraverso la "registrazione vocale", mai prodotta, in ogni caso disconosciuta e per il quale era stata sporta querela oltre che reclamo e che, al 12 maggio 2021 risultava dal terminale con la dicitura "annullato"), d'improvviso "riviveva". Lo scrivente riceveva infatti il seguente messaggio: Lo scrivente provvedeva come richiesto dagli operatori del 187 ad inviare la segnalazione con la seguente PEC: Si evidenzia che all'udienza di conciliazione dinanzi all'AGCOM la Difesa della Convenuta, preso atto della criticità della vicenda chiedeva rinvio per "sbloccare il codice fiscale" dello scrivente Alla successiva udienza pur verificando che la Difesa, come promesso, aveva fatto "sbloccare il codice fiscale" (siamo arrivati al 22 ottobre 2021) si evidenziava che dal tracking Ordini TIM risultava ancora attivo il contratto contrassegnato dall'ID YM54T6T28J (quello "incriminato") e pertanto non si addiveniva alla conciliazione. Si è dovuti giungere si qui, ed ancora almeno sino al 21 dicembre 2021, come documentato il contratto "incriminato" e disconosciuto risultava ancora attivo come allegato nelle memorie di replica nel presente giudizio CONCLUSIONI Questi i fatti incontestabilmente provati e riscontrati dagli allegati documentali (presenti, comunque, nel fascicolo del procedimento), la cui portata è tale da non richiedere ulteriore sforzo



argomentativo per avvalorare le proprie conclusioni, oltre che per stigmatizzare la pratica commerciale scorretta, posta in essere dalla convenuta, attraverso il proprio apparato organico o avallando l'opera di terzi, anche eventualmente esternalizzati, che, comunque, agivano nel suo interesse. A fronte di queste prove documentali, le argomentazioni difensive di controparte appaiono inesistenti ed inconferenti, laddove segnatamente si osserva e si insiste sulla circostanza "che non sia stata emessa alcuna fattura" (SIC!), confondendo evidentemente la fase di formazione del contratto, con quella della sua esecuzione. La documentazione prodotta da controparte, inoltre, laddove evidenzia e documenta "altri e successivi reclami", cui lo scrivente ha fatto cenno, ma di cui non ha potuto documentare il numero di riferimento di protocollo (vi ha posto rimedio, in questo modo controparte), valgono ulteriormente a comprovare, in luogo di infirmarlo il superiore dedotto, rendendo granitica la propria giusta doglianza: a fronte di un contratto richiesto a condizioni "base", si è pervicacemente tentato di portare ad esecuzione un contratto notevolmente più oneroso, non voluto e mai sottoscritto dallo scrivente e ad attivare, si potrebbe immaginificamente dire "a paracadute", altri ordinativi del pari più onerosi dell'originario unico contratto sottoscritto e mandato KO dagli operatori della TIM; oltre che, nelle more del reclamo, e, comunque, del contenzioso promosso dall'utente a bloccarne l'anagrafico. Come rappresentato e come si può leggersi dalla pacatezza e volontà conciliativa mostrata negli scritti rivolti alla Società, con le PEC sopra riportate, si è tentato sino alla fine di far appello alla correttezza, diligenza, buona fede della controparte, che evidentemente non aveva da poterne esibire nella vicenda che ci occupa. Appare palese, a questo punto che un singolo utente per la Società convenuta è una goccia in un mare e non merita alcuna considerazione; e, in quest'ottica, lo scrivente ha letto l'offerta di 300,00 euro proposti dalla Difesa della convenuta presentata quale graziosa concessione della Azienda che non riconosce il proprio torto (o per lo meno colposo errore) nella vicenda, quando lo scrivente, come rappresentato in udienza, si sarebbe accontentato di semplici scuse, e, dunque, a questo punto gutta cavat lapidem. Venendo alla richiesta d'indennizzo, ovviamente, nessuna somma varrebbe a ripagare il danno patrimoniale e non patrimoniale sin qui patito. In ogni caso, invitato a calcolare l'indennizzo richiesto, si avanzano formalmente le seguenti formali richieste d'indennizzo ex All. A della Delibera n.347/18/CONS: - In ordine alla mancata o ritardata risposta ex art.12 ai reclami afferenti diversi ordinativi posti in essere dolosamente in sequenza euro 1200,00 (relativamente a due contratti: il primo mandato KO, il secondo disconosciuto e due ordini, il primo dei quali prima annullato e poi trasformato nel contratto disconosciuto e il secondo mai annullato); - In ordine all'art.9 per l'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (5 euro x 229 giorni x 5 servizi e profili tariffari non richiesti=) 5.725,00 euro; - In ordine al ritardo di cui all'art.4 in relazione al primo contratto mandato KO l'unico che era stato richiesto dallo scrivente (259 gg x 7,50 =) 1942,50 euro; - In ordine alla cessazione amministrativa del servizio di attivazione con blocco del codice fiscale art.5 (7,50 x 173 gg=) 1297,5 euro; - In ordine al disservizio ex art.7 (1,50 x 259 gg=) 388,50 euro Complessivamente, arrotondando per difetto, si chiede la complessiva somma di 10.000,00 euro

2. La posizione dell'operatore



L'operatore, regolarmente convocato ha presenziato all'udienza per la seguente definizione, producendo memorie e documenti a suo favore oltre il termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS. contestando la assoluta infondatezza di ogni lamentela eccependo l'inammissibilità dell'istanza relativamente al risarcimento danni. Si rende opportuno chiarire che, sia la valutazione, che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare 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 o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS. L'istanza è infondata anche nel merito, in quanto da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che è presente documentazione contrattuale per richiesta di attivazione di una nuova linea Ad oggi però risulta che l'attivazione del nuovo impianto non sia mai avvenuta, in quanto gli OL sono tutti in stato annullato. Si fa presente, inoltre, che al ricorrente non sono stati effettuati addebiti di nessuna natura in quanto nel nostro sistema amministrativo non è presente il codice fiscale del ricorrente, (vedi schermata del sistema PACI allegata). Alla PEC dell'11 maggio 21, reiterata dal ricorrente diverse volte, è stato inviato riscontro in data 14 maggio 2021, nel quale gli veniva comunicato che l'ordine di attivazione si trovava in stato annullato (vedi allegati). In sede di prima istanza, accogliendo le contestazioni del ricorrente, il quale sosteneva che il suo codice fiscale fosse risultato moroso quando si era recato in un punto vendita per fare un'attivazione, sono stati aperti dei ticket per richiedere appunto lo sblocco del codice fiscale da eventuali morosità, i ticket sono stati evasi e risolti in quanto non presente morosità (vedi allegati). Il dipendente TIM, inoltre, che ha gestito il reclamo, ha effettuato delle prove, mettendosi in contatto con il dipendente del negozio dove il ricorrente si era recato e dalla simulazione, non sono risultati impedimenti sul codice fiscale del ricorrente. Non si rilevano le motivazioni delle doglianze sollevate dall'istante in quanto gli OL di attivazione risultano annullati e nessuna morosità è presente nei sistemi Telecom. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Al deposito delle memorie dell'istante poi così replicava: "In riferimento alla presente istanza di definizione ci si riporta integralmente alle eccezioni e contestazioni già sollevate con la memoria difensiva e si insiste per il rigetto delle richieste formulato. Come già ampiamente rilevato negli archivi Telecom è presente documentazione contrattuale per richiesta di attivazione di una nuova linea da parte dell'utente. Tale attivazione non è mai avvenuta in quanto l'OL risulta annullato, e tutto confermato dall'assenza di fatturazione a nome dell'utente, infatti al ricorrente non sono stati effettuati addebiti di nessuna natura in quanto nel nostro sistema amministrativo non è presente il codice fiscale del ricorrente, (vedi schermata del sistema PACI allegata). Alla PEC dell'11 maggio 21, reiterata dal ricorrente diverse volte, è stato inviato riscontro in data 14 maggio 2021, nel quale gli veniva comunicato che l'ordine di

attivazione si trovava in stato annullato (vedi allegati). In sede di prima istanza, accogliendo le contestazioni del ricorrente, il quale sosteneva che il suo codice fiscale fosse risultato moroso quando si era recato in un punto vendita per fare un'attivazione, sono stati aperti dei ticket per richiedere appunto lo sblocco del codice fiscale da eventuali morosità, i ticket sono stati evasi e risolti in quanto non presente morosità (vedi allegati). L'istante non ha documentato in nessun modo l'arbitraria attivazione di un servizio da parte della società convenuta per la quale ne richiede l'indennizzo, infatti ha depositato delle semplici comunicazioni tramite sms (che sono avvisi partiti probabilmente dal sistema in modo automatico) ma non ha provato l'attivazione della linea. I documenti comprovanti le difese di Telecom sono già stati allegati in piattaforma, si ritiene superfluo ricercarli. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Nel caso in esame è incontestabile che l'istante si sia recato nel maggio 2021 ad un centro TIM dove stipulava, in forma cartacea, un contratto contrassegnato dal numero ZX1XBDIBOQ4. Circostanza confermata dall'esistenza negli applicativi in uso Telecom Italia, di documentazione contrattuale per richiesta di attivazione di una nuova linea la cui attivazione risulta non essere mai avvenuta. Alla luce di ciò è pacifico che in capo alla società che offre il contratto sorga l'obbligo di informare l'istante delle circostanze ostative al perfezionamento del contratto stesso, ai sensi dall'allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. art. 4 comma 2 che testualmente recita: "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.". Tutto ciò premesso le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Si riconosce all'istante l'indennizzo di € 7,50 pro die a far data dal 09 giugno 2021, (trentesimo giorno successivo alla sottoscrizione del contratto) e sino al 22/10/2021, (data in cui si è tenuta la conciliazione e l'istante è stato informato dei motivi ostativi al perfezionamento dello stesso), ai sensi dell'allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. - art. 4, comma 2 - per complessivi gg. 135 giorni per un totale di € 1.012,50 per il mancato rispetto degli oneri informativi. Si precisa, altresì, che si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere distinte condotte emmissive. La richiesta di mancata risposta al reclamo non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dal

riconoscimento della domanda principale; è respinta ogni ulteriore richiesta di indennizzo per le citate motivazioni;

DELIBERA

Articolo 1

1. l'istanza di definizione in esame nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. è parzialmente accolta per i motivi di cui in premessa; l'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico/ assegno circolare all'istante, l'indennizzo complessivo pari ad euro 1.012,50 (milledodici,50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo; ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

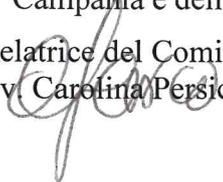
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* del Corecom Campania e dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico



La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato



per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

