

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.291
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 febbraio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

Vicepresidente

MARIA GIOVANNA ADDARIO

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS le *"Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.582);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 24/01/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 10/04/2018, in atti con prot. AL/2018/23882 del 12/04/2018.

L'istante ha lamentato servizi e prodotti non richiesti, spese fatturazioni non giustificate, ritardo nella fornitura del servizio, nei confronti della società TIM X (d'ora in poi TIM). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nell'udienza di conciliazione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- per la propria attività di commercialista, in data 03/10/2013 stipulava, attraverso l'ausilio di un commerciale "Telecom", il contratto "Profilo Commerciale-Azienda Tuttocompreso per sede" per un canone mensile pari ad euro 364,00, oltre ad euro 235,00 *una tantum* per costi di attivazione ed adeguamento impianto;
- in data 25/10/2016 era invitata e consigliata, sempre da un commerciale di Telecom, ad effettuare un *upgrade* da ADSL a "Fibra", siglando il "Servizio Comunicazione Integrata SMART" per un canone mensile pari ad euro 414,00, importo che sarebbe diminuito dopo 36 mesi, alla cessazione della rateizzazione del "servizio UT";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a partire dal 2° bimestre 2017, le fatture assumevano importi e causali non chiari, in quanto venivano recapitate diverse fatture e risultavano attivate svariate numerazioni con profili contrattuali differenti e, precisamente:
 - linea 016113XXX054 con “Alice Business Profilo 1”;
 - linea 053213XXX743 con “Profilo Azienda Valore”;
 - linea 053213XXX724 con “Noleggio Azienda Tutto Compreso” e “Nuvola Internet Business 20M”;
 - linea 053213XXX741 con “Area Sicura E”;
- le fatture 8H00102649, 8H00102219, 8H00097735, 8H00100889, relative ai summenzionati servizi e linee, venivano integralmente saldate dall’utente, che si attivava comunque per ottenere in merito quelle delucidazioni che controparte, però, non forniva;
- nel 3° bimestre 2017 le anomalie proseguivano, ragion per cui parte istante, su indicazione del Servizio Clienti, in data 10/05/2017 inviava comunicazione PEC in cui esponeva reclamo per la mancata cessazione della linea 053213XXX724 in sostituzione della quale aveva concordato con un agente Tim il passaggio a “Nuvola Internet Business Fibra 30M” sulla linea 053213XXX177;
- in seguito a tali eventi, le fatture relative al 3° bimestre 2017, erano relative alle seguenti utenze:
 - linea 016113XXX054 con “Alice Business Profilo 1”;
 - linea 053213XXX743 con “Profilo Azienda Valore”;
 - linea 053213XXX724 con “Noleggio Azienda Tutto Compreso” e “Nuvola Internet Business 20M”;
 - linea 053213XXX741 con “Area Sicura E”;
 - nuova linea 053213XXX188 con “Nuvola Internet Business Fibra 30M” e “Noleggio TIR VDSL Medium”;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- in data 18/06/2017 interpellava nuovamente il Servizio Clienti da cui apprendeva una serie di errori sulle fatturazioni relative alla linea 053213XXX724, oltre che sulla ulteriore nuova linea 053213XXX193;
- le fatturazioni del 4° bimestre 2017 risultavano, quindi, le seguenti:
 - linea 016113XXX054 con “Alice Business Profilo 1”;
 - linea 053213XXX724 con “Noleggio Azienda Tutto Compreso” e “Nuvola Internet Business 20M” disdetta in data 21/03/2017;
 - linea 053213XXX741 con “Area Sicura E”;
 - linea 053213XXX188 con “Nuvola Internet Business Fibra 30M” e “Noleggio TIR VDSL Medium”;
 - linea 053213XXX193 (con addebito da dicembre 2016 e non dalla decorrenza dall’effettiva attivazione del servizio in data 22/03/2017);
- in data 27/10/2017, il Servizio Clienti Business di Tim inviava missiva relativa alla segnalazione del 10/05/2017 in cui indicava l’emissione di una nota di credito relativa alla fattura del 3° bimestre 2017 della linea 053213XXX188 per un importo pari ad euro 723,86. Contestualmente, confermava l’importo dell’altra fattura contestata, quella del bimestre n. 4/2017 della linea 053213XXX193. In realtà, l’istante riceveva una nota di credito per l’importo sopra indicato ma relativa alla fattura del 4° bimestre 2017 della linea 053213XXX193 (fattura 8H00497186);
- in data 31/10/2017, il Servizio Clienti Business di Tim inviava missiva relativamente alla segnalazione del 10/05/2017, preceduta da colloquio telefonico del 17/10/2017, indicando quanto segue:
 - cessazione della linea 053213XXX724, disdetta in data 21/03/2017;
 - saldo, iva esclusa, della fattura 8H00290910 del 06/04/2017 per euro 509,20 e della fattura 8H00497018 del 07/06/2017 per euro 271,46;
- anche le fatture del 5° e 6° bimestre 2017 non risultavano congrue e comprensibili. Difatti, quelle del 5° bimestre riguardavano le linee 016113XXX054, 053213XXX724



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

(per quest'ultima con nota di accredito di euro 685,95 non corrispondente a quanto versato), 053213XXX741, 053213XXX188, 05321304193, quelle del 6° bimestre riguardavano invece le linee 016113XXX054, 053213XXX724 (quest'ultima cessata dal 21/03/2017), 053213XXX741, 053213XXX188, 053213XXX193;

- con ulteriore comunicazione del giorno 11/11/2017 parte istante invitava l'operatore ad un nuovo conteggio per la nota di credito emessa relativamente alla linea 053213XXX724, in quanto la stessa doveva cessare il 21/03/2017 e non il 02/08/2017, così come calcolato da Tim.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) disdetta dei servizi non richiesti e non previsti dal contratto sottoscritto in data 25/10/2016, oltre a storno e rimborso di quanto già pagato per i servizi non richiesti;
- b) indennizzi previsti dall'all. A alla delibera Agcom 73/11/CONS per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti e per ritardata attivazione del servizio;
- c) indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 10/05/2017;
- d) ricalcolo nota di credito relativa alla linea 053213XXX724 e riaccredito della differenza dovuta;
- e) contributo spese legali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte attrice per i motivi di seguito esposti.

- in data 29/11/2013, sottoscriveva con Tim n. 2 contratti, uno per l'attivazione del pacchetto denominato "Azienda Tutto Compreso", d'ora in poi ATC, l'altro per la fornitura dei servizi accessori legati al suddetto, "Tim MySecurity Area" e "Messagin & Collaboration: Alice BU Posta Profilo 1", ritenendo qui palesarsi il primo errore nella ricostruzione dei fatti per come presentata dall'istante. Infatti, i sopra citati servizi non sono stati attivati contestualmente al pacchetto NICI (di cui si dirà più



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

diffusamente in seguito) bensì al servizio ATC. Tornando all'attivazione di quest'ultimo progetto, Tim, come da richiesta, espletava la trasformazione delle linee in Voip in data 05/02/2014. Sulle fatture relative alla linea 053213XXX743 erano addebitati i costi legali al servizio fonia, con il *pricing flat* "Profilo Azienda Valore". Il collegamento ATC si avvaleva inoltre della linea di connettività "Alice BU 20 Mega Adaptive 256F" i cui costi venivano inseriti sui conti emessi per la linea 053213XXX724. Pertanto, gli addebiti del pacchetto ATC rispecchiano quanto pattuito al momento della sottoscrizione dei contratti, come comprovato dalle inerenti fatture;

- nell'ottobre 2016 l'utente richiedeva l'attivazione di una nuova offerta, denominata "Servizio Comunicazione Integrata Smart", d'ora in poi NICI;
- in data 06/12/2016 veniva attivata la connettività NICI Internet Professional Fibra 30Mega Adaptive, associata alla linea 053213XXX188. Il 19/12/2016 era emesso l'ordinativo per l'attivazione della numerazione 05321304193, necessaria per il funzionamento del servizio fonia con il trasferimento delle linee Voip dell'utente. Tale processo è stato espletato il 15/03/2017. Anche per quanto riguarda il pacchetto NICI, tutte le fatture rispecchiano il prospetto economico allegato al contratto sottoscritto;
- Tim ha correttamente gestito anche i reclami avanzati riguardanti l'asserita ritardata cessazione del pacchetto ATC e la tardiva attivazione del servizio NICI. A seguito del reclamo presentato dall'utente in data 28/07/2017, Tim ha provveduto ad emettere una nota di credito di importo pari ad euro 793,26 relativa ai canoni addebitati per il servizio NICI dal 06.12.2016 sino al 14.03.2017 (data di effettiva attivazione del servizio fonia). Tale nota di credito è stata utilizzata a parziale copertura del Conto 4/2017 relativo alla linea 05321304193, allora insoluto;
- per quanto attiene invece all'asserita ritardata attivazione del pacchetto ATC, le Condizioni Generali di Contratto del Servizio Broadband, accettate dall'utente al momento della sottoscrizione della richiesta di attivazione dell'ATC, prevede che le parti "potranno recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 giorni”. Come affermato anche nell'istanza di definizione, l'utente ha inviato una PEC comunicando la volontà di cessare i servizi solamente il 10/05/2017, pertanto, considerato che sempre secondo le CGC “Il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso”, le fatture sarebbero dovute sino al 10/06/2017. Nonostante ciò, al solo scopo di fidelizzare il cliente, Tim ha contabilmente cessato la fatturazione della linea 053213XXX743 (fonia ATC) il 22/03/2017 e la linea 053213XXX724 il 15/03/2017, con emissione della fattura negativa di euro 685,95 – Conto 5/2017 – con rimborso dei canoni a partire da tale data. Sono altresì state emesse note di credito pari ad euro 509,20 oltre IVA a diminuzione parziale del Conto 3/17 e pari ad euro 271,46 a diminuzione parziale del Conto 4/2017;

- infondata anche la richiesta di indennizzo e rimborso per i servizi “*Tim MySecurity Area*” e “*Messaging & Collaboration: Alice BU Posta Profilo 1*” poiché questi sono stati espressamente richiesti dall'utente con modulo sottoscritto in data 29/11/2013. Tale servizio è stato cessato in data 31/07/2018 a seguito del passaggio delle linee VOIP ad altro operatore. Anche il servizio “*Messaging & Collaboration: Alice BU Posta Profilo 1*” è cessato a seguito della migrazione delle linee ad OLO;
- da rigettare, altresì, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti/ritardata cessazione dei profili legati al pacchetto ATC in quanto cessati da Tim entro le tempistiche corrette e contabilmente anche prima di quanto dovuto, vista l'unica richiesta di cessazione inviata via PEC il 10/05/2017;
- persiste un insoluto pari ad euro 5.011,30, che dovrà essere integralmente saldato.

3. Motivazione della decisione

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) Le richieste di cui ai punti a) storno/rimborso di quanto già pagato per servizi non richiesti, oltre alla disdetta dei medesimi e b) indennizzi per attivazione di servizi non richiesti e ritardata attivazione del servizio – possono essere trattati congiuntamente e sono da accogliere parzialmente.

Preliminarmente, occorre evidenziare come la richiesta di disdetta di servizi non richiesti non può essere accolta poiché non conforme al dettato dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, che delimita l'oggetto della pronuncia alla condanna dell'operatore, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "ad effettuare rimborsi di somme non dovute... o al pagamento di indennizzi..." in conseguenza degli inadempimenti accertati. L'ordine a compiere attività esula, dunque, dal contenuto vincolato della pronuncia.

Ciò premesso, è possibile passare all'analisi dei fatti alla base delle doglianze di parte attrice, rappresentati da asserite difformità fra gli accordi negoziali intercorsi e la successiva fatturazione.

Parte istante produce copia del "Profilo Commerciale-Azienda Tuttocompreso per sede" per un canone mensile pari ad euro 364,00, oltre ad euro 235,00 *una tantum* per costi di attivazione ed adeguamento impianto. Queste le voci di costo riportate:

- Profilo servizio "Data+Voip": canone mese euro 200,00, *una tantum* euro 160,00;
- IP Phone in tecnologia CISCO "Cisco IP 7062G, Global": canone mese euro 54,60;
- Pricing fonia "Profilo Azienda Valore Senza Limiti": canone mese euro 55,00;
- Nuova connettività "20M Adaptive 256F": canone mese euro 55,00, *una tantum* euro 75,00.

Il gestore, a sua volta, replica evidenziando e documentando come parte istante abbia sottoscritto in data 29/11/2013 ben n. 2 contratti, uno per l'attivazione del pacchetto "Impresa Semplice-Azienda Tuttocompreso" (d'ora in poi ATC), che reca tra i vari allegati lo stesso profilo commerciale prodotto dall'utente, l'altro per la fornitura dei servizi accessori legati al suddetto, "Tim MySecurity Area" e "Messagin & Collaboration: Alice BU Posta Profilo 1".



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Nei dettagli dell'offerta di quest'ultimo contratto sono indicati, prima, i prezzi di acquisto unitari, poi, al totale, si legge "Zero Promo", vale a dire la gratuità.

Specifica Tim che sulle fatture relative alla linea 053213XXX743 venivano addebitati i costi per il servizio fonia "Profilo Azienda Valore" (per l'importo di euro 55/mese), mentre sulle fatture della linea 053213XXX724 venivano esposti i costi per la connettività "20 Mega Adaptive 256F" (per l'importo di euro 55/mese).

In data 25/10/2016 l'utente richiedeva l'*upgrade* da ADSL a Fibra attraverso il pacchetto "Servizio Comunicazione Integrata Smart" (d'ora in poi NICI) per un canone mensile di euro 414,00, che dopo 36 mesi sarebbe passato ad euro 380,50.

Queste tutte le voci di costo riportate nella tabella di sintesi della spesa totale:

- Servizio Comunicazione Integrata: canone mese euro 205,00;
- Connettività "Internet Business Fibra 30 M – BMG 256F": canone mese euro 115,00;
- TIR "TIR Standard": canone mese euro 55,00, *una tantum* euro 50,00;
- Telefoni fissi da scrivania: rata mese euro 20,00;
- Switch 24 porte: rata mese euro 16,00;
- Adattatore fax: rata mese euro 3,00.

In merito alla lamentata scorrettezza della fatturazione, gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Circa la richiesta dell'istante di rimborso e storno delle somme corrispondenti alla differenza fra i costi preventivati e gli importi portati dalle fatture, va osservato che secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (v. Sent. Cassaz. Civ. Sez. III, 28 maggio 2004 n. 10313, Corte di Cassazione, Sezione III Civile, 2 dicembre 2002 n. 17041), la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile (Cassazione 847/86) e la stessa Corte costituzionale (sentenze 546/94 e 1104/98) ha posto in rilievo come il rapporto di utenza sia un servizio pubblico essenziale, ma



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

soggetto al regime contrattuale di diritto comune ed alle relative regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede. Per tale motivo l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente.

Nel caso che ci occupa, parte istante ha lamentato la non corrispondenza tra quanto pattuito e quanto fatturato ed ha richiesto *sub a)* lo storno e il rimborso di quanto già indebitamente pagato a Tim, il quale, rispetto ad una copiosa fatturazione relativa a svariate utenze telefoniche, ha evidenziato come gli addebiti dei pacchetti attivati rispecchiassero i prospetti economici sottoscritti ma non ha fornito evidenze documentali specifiche o spiegazioni adeguate sulla fatturazione emessa tali da fondare la pretesa creditoria sugli importi fatturati.

Alla luce di quanto emerso, dunque, si ritiene l'operatore tenuto allo storno/rimborso di quanto segue:

- somme fatturate alle voci "Alice Business Posta Profilo 1" e "Area Sicura E", in quanto l'offerta commerciale sottoscritta dall'istante ne faceva presumere la gratuità laddove prevedeva il costo "Zero Promo";
- somme fatturate alla voce "Nuvola Internet Business 20 Mega Adaptive 256F" a partire dal 06/12/2016 in quanto tale data viene indicata dal gestore (pg. 2 della memoria) come inizio dell'attivazione della connettività NICI (Internet Professional Fibra 30 Mega), che subentra al servizio precedente;
- somme fatturate alla voce "Profilo Azienda Valore" (*pricing fonica*) a partire dal 14/03/2017 in quanto tale data viene indicata dal gestore (pg. 2 della memoria) come inizio dell'effettiva attivazione (anche) di tale servizio;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- somme fatturate alla voce “Noleggio Azienda Tutto Compreso” a partire dal 06/12/2016, data di attivazione del nuovo servizio di connettività;
 - somme fatturate alla voce “Linea aggiuntiva trasmissione dati”, in quanto l’offerta commerciale sottoscritta dall’istante la indicava in “Promo”, con costi pari zero.
- L’accoglimento di tale richiesta vale altresì a soddisfare la pretesa di cui al punto d) di ricalcolo della nota di credito sulla linea 053213XXX724 e riaccredito della differenza dovuta.

Viene invece respinta la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti in quanto le contestazioni mosse da parte istante sono imputabili ad una errata fatturazione e, come tali, si ritengono assorbite dallo storno/rimborso delle fatture come sopra disposto.

Parimenti respinta è la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio. Recitano testualmente le “Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS che “in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore”. Alla luce di quanto sopra, si osserva che l’istante solo al momento della presentazione dell’istanza di conciliazione ha lamentato il ritardo nell’attivazione di un servizio - o meglio, parte di un servizio, dato che la connettività era partita già a dicembre 2016 - che aveva preso avvio (come riconosce proprio parte istante) a marzo 2017, e quindi diversi mesi prima della presentazione dell’UG. In virtù di tali circostanze, che palesano una carenza d’interesse da parte dell’istante all’attivazione del nuovo servizio in tempi diversi – tant’è che ha formalmente segnalato al gestore la problematica, che nel frattempo era già stata risolta, solo nell’istanza di conciliazione – si ritiene di rigettare la richiesta *de qua*.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

b) La richiesta di cui al punto c) di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 10/05/2017 viene accolta come segue. Come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Parte istante ha inviato il giorno 10/05/2017 reclamo via PEC sulla linea 053213XXX724 lamentandone la mancata cessazione e contestando la fattura NH00497186 emessa il 06/04/2017. Il gestore replica di aver provveduto, rispetto ad un reclamo presentato dall'utente il 28/07/2017 (di cui non vi è traccia agli atti) con l'emissione di una nota di credito pari ad euro 793,26 di cui non indica la data di emissione. Sempre nella memoria di replica rende noto di aver cessato la fatturazione della linea 053213XXX743 in data 22/03/2017 e della linea 053213XXX724 in data 15/03/2017, con emissione (in data 07/08/2017) della fattura negativa di euro 685, 95 con rimborso dei canoni a partire da tale data. Informa inoltre dell'emissione di due note di credito pari ad euro 509,20, oltre iva, e 271,46, senza indicarne la data di emissione. Agli atti, infine, prodotta dall'istante, si rinviene una nota di credito per l'importo di euro 723,86 emessa il 26/10/2017 in riferimento alla fattura 8H00497186 del 07/06/2017. In tale complesso scenario rappresentano dati certi, dunque, la data di invio del reclamo via PEC ed il riscontro del gestore datato 27/10/2017. Considerando che Tim doveva rispondere entro il 24/06/2017, il periodo da considerare ai fini dell'indennizzo è di 124 giorni e decorre dal 25/06/2017 (il primo giorno successivo al decorso del termine di 45 gg.) 27/10/2017, data in cui Tim dà riscontro a parte istante. Tim è dunque tenuta a corrispondere a parte istante l'indennizzo di cui all'art. 11 del Regolamento indennizzi (euro 1,00 *pro die*) per l'importo complessivo di euro 124,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) La richiesta di cui al punto e) di contributo spese legali viene accolta nella misura di euro 100,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Zanzi nei confronti della società TIM X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 124,00 (centocinquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami nella misura di euro 1,00 *pro die* per 124 giorni.
3. La società TIM X è tenuta, inoltre, allo storno/rimborso dei costi fatturati alle voci:
 - "Alice Business Posta Profilo 1" e "Area Sicura E";
 - "Nuvola Internet Business 20 Mega Adaptive 256F" a partire dal 06/12/2016;
 - "Profilo Azienda Valore" a partire dal 14/03/2017;
 - "Noleggio Azienda Tutto Compreso" a partire dal 06/12/2016;
 - "Linea aggiuntiva trasmissione dati".
4. La società TIM X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom