



DELIBERA N. 72/2022

(GU14/392745/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania dell'11/05/2022;

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.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 11/02/2021 acquisita con protocollo n. 0075023 del 11/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

RELATORE del Comitato avv. [REDACTED];

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta l’illegittima fatturazione, in quanto per circa un anno sono stati addebitati alla società doppi costi per consumi telefonici, i primi riferiti alle linee già in uso ed i secondi alle linee nuove attivate per creare una comunicazione integrata, che tuttavia non è stata mai realizzata. Lamenta inoltre che sono stati attivati voci e servizi



non richiesti, la linea dati internet non ha mai funzionato e soprattutto la famosa NICI ovvero la comunicazione integrata non è mai stata attivata. A gennaio 2020 sono stati costretti a cambiare operatore e nonostante l'invio di formale cessazione, la Tim ha continuato a fatturare. A fronte di tali disservizi richiede lo storno dell'insoluto e la regolarizzazione della posizione amministrativa, il ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese, il rimborso di tutte le fatture emesse per due servizi simili da gennaio 2019 a marzo 2021. Nello specifico chiede: 1) INDENNIZZO PER MANCATO O RITARDO ATTIVAZIONE SERVIZI RICHIESTI IL 29/01/2019 2) indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dati da gennaio 2019 a maggio 2020 3) indennizzo per illecita fatturazione 4) indennizzo per attivazione di voci e servizi mai richiesti 5) indennizzo per mancata attivazione della NICI comunicazione integrata 6) indennizzo per mancata risposta al reclamo 7) indennizzo per doppia fatturazione a seguito passaggio da un contratto all'altro 8) indennizzo per spese di procedura in quanto ci siamo avvalsi della collaborazione di un consulente –

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone S.p.A., ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda avversaria in quanto infondata in fatto e in diritto evidenziando in via preliminare che le contestazioni avanzate dalla società ricorrente sono rivolte, in via quasi del tutto integrale, nei confronti di altro operatore. Invero, la soc. [REDACTED] non avanza richieste specifiche avverso l'odierna esponente né, tanto meno, risultano presenti reclami scritti inviati dall'istante contro Vodafone. POSIZIONE TIM La società Tim S.p.A. ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto accertarsi l'infondatezza dell'istanza presentata da [REDACTED] precisando in particolare che:..” Preliminarmente e per completezza, si rileva che la cliente ha presentato contestualmente tre conciliazioni, tutte chiuse con mancato accordo. Nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, l'istante ha sottoscritto un contratto per l'attivazione del pacchetto NICI nel 2019. Più precisamente, la cliente ha sottoscritto, in data 29/01/2019, il citato contratto nici – smart—sh 1780345 che prevedeva il pacchetto nici e connettività. In data 29/03/2019, TIM ha emesso l'ordine di attivazione della nici sul n. [REDACTED] con codice contratto 099316492219. La linea nici è stata attivata il 2 luglio 2019 regolarmente e ha iniziato a fatturare a partire dal 5° bimestre 2019. La cliente pagherà fino al 2° bimestre 2020. IN data 8/09/2020 è pervenuta la richiesta di cessazione, registrata con esigenza n. 7-58559209567. La linea è, pertanto, cessata in data 11/10/2020. Sulla fattura del 6° bimestre 2020 di chiusura (Doc. 1) sono presenti gli addebiti, per complessivi € 1.419,86, per i canoni dei prodotti a scadere, rata addebito prodotti Tim comunica smart dalla rata 10 alla rata 18. Tale pacchetto è stato attivato con nuovi numeri, pertanto senza far transitare all'interno del progetto il n. [REDACTED] Trattandosi di fibra, doveva essere prima trasformato e successivamente incorporato. Questa circostanza era nota al cliente a cui è stato spiegato anche che in fase di attivazione dell'impianto era stata rinvenuta una canalina ostruita non per cause imputabili a TIM. [REDACTED] tuttavia, ha insistito per



chiedere la cessazione del progetto già nel mese di settembre 2019 e poi, nel mese di dicembre 2019 passa ad altro operatore. 3 La disattivazione di tutto il contratto è avvenuta soltanto nel mese di ottobre 2020, ma resta il fatto che, avendo la cliente confermato la corretta attivazione del contratto e accertato che lo stesso funzionava, non può contestare le penali e l'addebito dei prodotti in vendita rateale che sono dovuti). In sede conciliativa abbiamo proposto solo lo storno evidenziato in rosso pari a circa 750 euro. Si precisa che le linee fonia sono con altro operatore dal 23/12/2019. La cliente rifiuta di pagare le fatture perché dichiara di essere passata ad altro gestore. La posizione amministrativa presenta un insoluto come da e/c che si riproduce per € 6.589,83: Numero Fattura Data Scadenza Telefono Importo Fattura Importo residuo '8T00660827 13/12/2019 5541707 111,02 111,02 '8T00123442 10/04/2020 5541707 9,2 9,2 '8T00245526 10/06/2020 13549021 192,15 160,92 '8T00246744 10/06/2020 13551394 273,16 243,16 '8T00247784 15/06/2020 13549400 300,51 300,51 '8T00369044 10/08/2020 13549021 193,7 193,7 '8T00368827 10/08/2020 13549809 274,04 274,04 '8T00370703 10/08/2020 13551394 274,04 274,04 '8T00369979 13/08/2020 13549400 321,22 321,22 '8T00475547 12/10/2020 5541707 5,05 5,05 '8T00476129 12/10/2020 5993361 5,78 5,78 '8T00474548 12/10/2020 13549021 205,71 205,71 '8T00474841 12/10/2020 13549809 275,92 275,92 '8T00475529 12/10/2020 13551394 275,97 275,97 '8T00475363 13/10/2020 13549400 323,79 323,79 '8T00586050 10/12/2020 13549809 200,79 200,79 '8T00585022 10/12/2020 13551394 203,41 203,41 '8T00586706 10/12/2020 13549021 1.419,86 1.419,86 '8T00584571 11/12/2020 13549400 1.747,67 1.747,67 '8T00028542 11/02/2021 13549809 7,72 7,72 '8T00030023 11/02/2021 13549021 8,07 8,07 '8T00030186 11/02/2021 13551394 10,54 10,54 '8T00028226 11/02/2021 13549400 11,74 11,74 '8T00132754 10/04/2021 5993361 5,05 5,05 '8T00134241 10/04/2021 5541707 5,05 5,05 4 In sede di conciliazione, TIM aveva proposto uno storno parziale di € 750,00 che si ripropone anche in questa sede. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni da parte di Tim, salvo quanto sopra indicato. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede all'AGCOM di voler: - nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti. CONTRODEDUZIONI dell'istante: con memorie di replica depositate in atti, l'istante, in via preliminare, contesta tutto quanto ex adverso ricostruito, conferma e ribadisce tutto quanto dettagliatamente indicato nel fascicolo documentale, insistendo per l'accoglimento delle richieste ivi formulate.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall' avv. [REDACTED] preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In primis, si ritiene di stralciare la posizione dell'operatore Vodafone, avendo lo stesso gestito correttamente la richiesta di migrazione ed essendo la presente domanda incentrata sulla mancata attivazione di servizi e illegittima fatturazione da parte della Tim Spa. Nei fatti, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito precisate. Quanto ai fatti accaduti, la



controversia in esame verte sostanzialmente sulla mancata attivazione del servizio NICI e sulla doppia fatturazione posta in essere dalla Tim. In tutti i reclami inviati, a far data dal primo del 10.02.2020, si contesta la mancata attivazione del servizio NICI e l'illegittima fatturazione. Nei reclami inviati, depositati in atti, si legge chiaramente che la società lamenta la mancata attivazione del servizio NICI e contesta la doppia fatturazione di Telecom sia per il servizio NICI, che per le singole linee telefoniche che avrebbero dovuto confluire nel servizio NICI. In proposito la Tim contesta la ricostruzione dei fatti di parte istante, senza tuttavia fornire alcuna prova in relazione all'asserito impedimento alla realizzazione del progetto e soprattutto di aver correttamente assolto agli obblighi informativi nei confronti del cliente, informandolo sui reali tempi occorrenti per la realizzazione del servizio richiesto. Al contrario, i molteplici e ripetuti reclami avverso la mancata realizzazione del servizio di comunicazione integrata inducono a ritenere che il cliente nulla sapesse non solo in merito alle problematiche sorte ma relativamente all'intero processo di realizzazione per arrivare alla creazione di una connessione integrata così come chiesto. Ugualmente non vi è prova che la stessa sia stata effettivamente realizzata e comunque tutti gli apparecchi consegnati non sono mai stati installati e contestualmente alla richiesta di recesso sono stati messi a disposizione per la restituzione. Ciò posto, è provato che il servizio richiesto non sia stato effettuato nei termini. Pertanto, vi è un chiaro inadempimento contrattuale della Tim. Alla luce di quanto qui esposto si ritiene indennizzabile, ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, 3 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera agcom - Allegato A n. 347/18/Cons, l'intero periodo intercorso con termine iniziale che coincide con il primo reclamo dell'istante datato 10.02.2020 e con il termine finale che coincide con la comunicazione di recesso del 08.09.2020, per complessivi n. 209 giorni ad euro 7,50 pro die x 2 per utenza affari per il complessivo importo di euro 3.135,00, maggiorato di interessi legali. Quanto alle ulteriori domande di indennizzo, dal tenore dei reclami depositati si evince che le stesse sono sostanzialmente connesse alla mancata attivazione del servizio NICI. Va, invece, accolta, la domanda di storno dell'insoluto, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa e ritiro della pratica affidata alla società di recupero crediti in esenzione di spese. Non si ritiene possa accogliersi la domanda di rimborso delle fatture pagate, poiché nell'intero periodo la società ha comunque usufruito del servizio voce e dati. Quanto, infine, alla domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la stessa è rigettata, in quanto assorbita dall'accoglimento della domanda principale. Parimenti, è rigettata la domanda di rimborso delle spese di procedura, attesa la totale gratuità della procedura e la facoltatività dell'assistenza legale;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della [REDACTED] nei confronti della Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. L'operatore Tim S.p.A. è tenuto a corrispondere



l'importo di euro 3.135,00 (tremilacentotrentacinque,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, mediante assegno circolare/bonifico bancario all'istante nel termine di 90 gg. dalla data di notifica del presente atto. L'operatore TIM S.p.A., inoltre, è tenuto a stornare l'intera posizione moratoria con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa, nonché a provvedere, a proprie cure e spese, al ritiro della pratica di recupero di crediti nel termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera.

2. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

3. 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.

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

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

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

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio