AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 53/2022

[redacted] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/398417/2021)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 15/07/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.";

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 legislativa e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata";

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", di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 23/02/2021 acquisita con protocollo n. 0096651 del 23/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1.La posizione dell'istante

La società istante, mediante formulario GU14, protocollato in data 23/02/2021, in riferimento all'utenza telefonica *business*, codice contratto numero [redacted] ha lamentato la mancata attivazione del servizio di comunicazione integrata nonché addebiti difformi da quelli pattuiti relativamente alle utenze fisse e al contratto mobile.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. *"L'8.11.2017, a mezzo del promoter TIM [redacted] la società istante sottoscriveva contratto per l'attivazione di un servizio di comunicazione integrata di cui al profilo commerciale "Tutto Twin Office" (numerazioni assegnate ([redacted] - [redacted] e [redacted]) (allegato 2) presso la sede in [redacted] alla Via [redacted]*
Con detto contratto, la TIM S.p.A. si impegnava a fornire all'utente una nuova linea adsl con centralino in cloud, nonché una serie di prodotti in vendita rateale a 36 mesi, (n. 5 telefoni da scrivania, un telefono fisso avanzato, un campo lampade telefono fisso avanzato, un adattatore per fax, una switch POE porte 8 ed un risponditore automatico), noleggio di un router, nonché l'attivazione di n. 2 numerazioni voip, a fronte del pagamento di un corrispettivo mensile pari ad € 119,00 (di cui € 70,00 per abbonamento e connettività, € 5,00 per TIR, nonché € 44,00 per gli apparati

contrattualmente previsti), come risulta dal prospetto di sintesi spesa cliente inviato dal promoter [redacted] (allegato 3).

b. *Orbene, il servizio di comunicazione integrata "Tutto Twin Office" contrattualmente previsto, nonché le numerazioni Voip mai sono state attivate dall' Operatore, il quale, nonostante le rassicurazioni in tal senso, dopo svariati mesi di ritardo dalla data di attivazione prevista, (30 giorni dalla sottoscrizione del contratto), si limitava a mettere in funzione le linee tradizionali telefoniche, (non Voip e pertanto non richieste) nn. [redacted] - [redacted] e [redacted] e a recapitare all'utente degli apparati obsoleti ed inidonei alla somministrazione del servizio pattuito.*

c. *In particolare, a seguito della sottoscrizione del contratto, dopo aver più volte contattato invano il servizio clienti, il 10.01.2018 l'istante inoltrava formale reclamo a mezzo p.e.c. (allegato 4) lamentando, tra l'altro, la mancata attivazione del servizio di comunicazione integrata e l'intervento di un tecnico TIM che, giunto in loco in orario diverso da quello pattuito, lungi dall'attivare alcunché, finiva per manomettere le linee già esistenti. Si aggiunge che il modem TIM NIP/ULL (come da fattura n. [redacted] del 24.01.2018 in allegato 5) veniva consegnato all'utente dopo oltre 2 mesi dalla stipulazione del contratto.*

d. *Nel mese di febbraio 2018 il servizio di comunicazione integrata seguitava a non essere attivato e, pertanto, lo scrivente contattava direttamente il Business Promoter TIM con il quale aveva proceduto alla sottoscrizione, (Reclamo del 23.02.2018 in allegato (6). Detto Promoter, sig. [redacted], effettuate le opportune verifiche, in data 23.02.2018 riscontrava confermando l'inadempimento dell'Operatore e rassicurando l'istante circa la pronta attivazione del servizio di comunicazione integrata ("...finalmente siamo riusciti a sbloccare il tutto e a giorni verranno i tecnici a sbloccare il tutto e a giorni verranno i tecnici a perfezionare e installare il tutto, purtroppo si era inceppato qualcosa nei meandri dei sistemi." come da comunicazione in allegato 7).*
Si aggiunge che, mentre il sottoscritto era in attesa di attivazione del servizio de quo, la TIM S.p.A. anziché attivare le n. 2 numerazioni Voip previste, metteva arbitrariamente in funzione le linee tradizionali nn[redacted] - [redacted] e [redacted] (non richieste e del tutto prive di utilità stante la mancata attivazione del servizio di comunicazione integrata e del centralino).
Nel mese di aprile 2018, poiché, tra l'altro, non erano ancora stati consegnati i 5 apparecchi telefonici previsti nel contratto, lo scrivente dava mandato ad un legale affinché procedesse a diffidare l'Operatore TIM lamentando, ancora una volta, la mancata attivazione di "Tutto Twin Office" (Reclamo de10.04.2018 in allegato 8).
Poiché anche detta diffida non sortiva effetto alcuno, l'utente si vedeva costretto a risolvere il rapporto contrattuale in essere con TIM S.p.a., la quale, con fattura n. [redacted] del 06.06.201 (allegato9,) richiedeva al cliente il pagamento di € 1.941,40, comprensiva, tra l'altro, di € 800,00 per cessazione in data 17.05.2019 del

servizio di comunicazione integrata (mai attivato),€ 60,65 per detto servizio (mai prestato), € 10,74 per manutenzione, nonché € 866,96 quali rate di addebito di apparati.

Orbene, trattasi di somme tutte non dovute in quanto la cessazione del rapporto contrattuale è stata generata unicamente dalla condotta contrattuale e precontrattuale della controparte, la quale a fronte del suo inadempimento ha preteso il pagamento di corrispettivi nettamente superiori a quelli prospettati al momento della stipulazione del contratto.

Pure non dovuta e la somma di € 866,96 quali rate di addebito di apparati, mai messi in funzione, che la controparte non ha provveduto a riprendersi, nonostante l'invito dell'utente in tal senso. Difatti, con p.e.c. di reclamo del 30.08.2019 (allegato10), l'utente, oltre a contestare integralmente detta fattura, chiedeva nuovamente la cessazione di ogni rapporto contrattuale in essere, la disattivazione delle linee [redacted], - [redacted] e [redacted] di ricevere copia di tutte le fatture emesse da Tim in relazione al contratto stipulato 1'8.11.2017, nonché diffidava 1'Operatore a procedere al ritiro degli apparati consegnati, ancora imballati presso la sede di [redacted]. Detto reclamo è rimasto del tutto inevaso.

Ma vi è di più! La Società TIM, seppur consapevole del proprio inadempimento contrattuale, emetteva tutta una serie di fatture per servizi non richiesti e/o mai prestati, il cui ammontare, tra l'altro, risultava notevolmente superiore al costo mensile di € 119,00 (connettività inclusa) previsto nelle condizioni contrattuali e nel prospetto riepilogativo in allegato.

Ci si riferisce, alle seguenti fatture recapitate all'utente (allegato11):

[redacted] del 2018 (periodo dicembre 2017-gennaio 2018 - linea [redacted]) per € 151,9. [redacted] del 06.04.2018 (periodo febbraio-marzo 2018, linea [redacted]) per € 90,16. [redacted] del 06.06.2018 (periodo aprile-maggio 2018, linea [redacted]) per € 213,06. [redacted] del 06.06.2018 (periodo aprile-maggio 2018, linea [redacted]) per € 26,79; [redacted] del 06.06.2018 (periodo aprile-maggio 2018, linea [redacted]) per € 90,16; [redacted] del 06.12.2018 (periodo ottobre--novembre2018, linea [redacted]) per € 212,27; [redacted] del 06.12.2018 (periodo ottobre-novembre 2018, linea [redacted] per €90,39; [redacted] de 06.12.2018 (periodo ottobre-novembre 2018, linea [redacted] per € 102,36; [redacted] del 06.06.2019 (periodo aprile-maggio2019, linea [redacted]) per €10,90; [redacted] del 05.12.2019 (periodo ottobre-novembre2019, linea [redacted]) per € 5,05; [redacted] del 05.12.2019 (periodo ottobre-novembre 2019, linea [redacted]) per €105,77 che prevede, tra l'altro, il pagamento per un abbonamento ad Internet mai richiesto; [redacted] del 06.02.2020 (periodo dicembre-gennaio 2020, linea [redacted]) per €105,68, che prevede, tra l'altro, il pagamento per un abbonamento ad internet mai richiesto;

[redacted] *del 06.04.2020 (periodo febbraio-marzo 2020, linea* [redacted] *per €5,05;*
[redacted] *del 06.04.2020 (periodo febbraio-marzo 2020, linea non specificata) per € 5,34* [redacted] *del 06.04.2020 (periodo febbraio-marzo 2020, linea* [redacted] *) per € 121,83, che prevede, tra l'altro, il pagamento per un abbonamento ad internet mai richiesto;* [redacted] *del 05.06.2020 (periodo aprile-maggio 2020, linea* [redacted] *per € 992,45, che prevede, tra l'altro, il pagamento per un abbonamento ad internet mai richiesto;*

[redacted] *del 13.08.2020 (periodo giugno-luglio2020, linea* [redacted] *) per € 5,05,* [redacted] *del 3.08.2020 (periodo giugno-luglio 2020, linea* [redacted] *per € 98,95, che prevede, tra l'altro, il pagamento per un abbonamento ad Internet mai richiesto;* [redacted] *del 14.10.2020 (periodo agosto-settembre 2020, linea non specificata) per € 5,05;*
[redacted] *del 14.10.2020 (periodo agosto-settembre 2020, linea* [redacted] *) per € 101,22, che prevede, tra l'altro, il pagamento per un abbonamento ad Internet mai richiesto;*
6[redacted] *del 4.10.2020 (periodo agosto-settembre 2020, linea* [redacted] *) per € 5,05;*
[redacted] *del 12.12.2020 (periodo ottobre novembre 2020, linea 097113005614) per €154,54, che prevede il pagamento di un servizio internet mai richiesto;*
[redacted] *- febbraio2021 (periodo dicembre 2020-gennaio 2021, linea* [redacted] *) per € 5,05;*
. [redacted] *- febbraio2021 (periodo dicembre 2020-gennaio2021, linea* [redacted] *) per €305,68, relativa ad una non precisata manutenzione sulla linea* [redacted] *non intestata ad RcPolizza.it;*
[redacted] *- febbraio 2021 (periodo dicembre 2020-gennaio2021, linea* [redacted] *per € 52,77, con addebiti relativi a servizi e prodotti non richiesti e mai prestati. Chiara, dunque, l'assoluta malafede della TIM, la quale, ha emesso fatture per servizi mai prestati ("Tutto Twin Office") e per servizi attivati arbitrariamente.*

e. *Ad oggi, nonostante la cessazione di ogni rapporto contrattuale in data 17.05.2019, l'Operatore continua ad emettere fatture (sulla linea* [redacted] *della quale si era chiesta la disattivazione anche con p.e.c. in allegato 10) per un abbonamento Internet Xdls Professional BMG 256 non richiesto e del quale l'utente mai ha beneficiato, oltre che per il noleggio di un router.*

f. *Si precisa che, stante il mancato inoltro di copia delle fatture, l'utente non ha contezza dell'intera pretesa economica illegittima avanzata dalla TIM, la quale seguita a fatturare ed a incaricare della riscossione Society di Recupero Crediti (allegato 12). Palese, dunque, l'inadempimento contrattuale della TIM S.p.A. e la plurima violazione, tra l'altro, della Del. AGCOM 179/03/ CSP e s.m.i.*
Ne consegue il pieno diritto di [redacted] *ad ottenere l'annullamento dell'intero ciclo di fatturazione relativa al servizio di comunicazione integrata "Tutto Twin*

Office" e relativo alle linee nn [redacted] - [redacted] e [redacted], la restituzione di quanto indebitamente percepito dall'Operatore a titolo di corrispettivo, nonché gli indennizzata per tutti i disservizi subiti.

g. *In particolare, si chiede di essere indennizzati per il mancato riscontro al reclamo del 30.08.2019 (€ 300,00) e per la mancata attivazione del servizio di comunicazione integrata previsto ai sensi della Carta dei Servizi TIM Impresa semplice (allegato 13).*
Pertanto, per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'attivazione, andrà liquidato all'utente un indennizzo pari al 50% del costo dell'abbonamento da corrispondere mensilmente (€ 7.675,50, somma ottenuta moltiplicando € 59,50 per giorni 129, calcolati dal trentesimo giorno successivo alla sottoscrizione del contratto fino al 17.05.2019, data di cessazione del rapporto contrattuale come da fattura [redacted] del 06.06.2019 in allegato 9).

h. ***Sul servizio business di telefonia mobile (n. [redacted] scheda principale e scheda secondaria contratto numero [redacted]).*** *In data 08.11.201, la Società istante stipulava con TIM S.p.A., a mezzo del Business Promoter; [redacted] il contratto aziendale n. [redacted], avente ad oggetto la portabilità del numero mobile [redacted] su una scheda principale ed una scheda secondaria. Nonostante la comunicazione TIM del 14.11.2017 di avvio del processo di portabilità (allegato 14), come da reclamo p.e.c. del 10.01.2018 in allegato 4, la scheda secondaria, necessaria ad inviare notifiche sms ai clienti della Società istante, veniva attivata con oltre 30 giorni di ritardo dalla data prevista.*
Si aggiunge che, nonostante con il promoter [redacted] ci si fosse accordati per l'applicazione di un piano tariffario che comprendesse sms illimitati a fronte del pagamento di un corrispettivo in misura fissa, l'utente si avvedeva dell'applicazione di un piano tariffario differente da quello pattuito.
Tanto avveniva con il recapito di due fatture dall'importo spropositato nelle quali, tra l'altro, veniva addebitato il costo di ogni singolo sms inviato. Ci si riferisce, in particolare, alle fatture n. [redacted] del 15.05.2018 (allegato15) dell'importo di €3.572,48, somma comprensiva di € 1.418,92, oltre IVA, per traffico sms nazionali ed internazionali, nonché € 1.384,58, oltre IVA, per Sms servizi interattivi.
Detta fattura veniva contestata con reclamo del 08.06.2018 (allegato16) con il quale si faceva presente che i servizi interattivi addebitati mai erano stati richiesti e mai l'istante ne aveva fruito e se ne chiedeva l'immediata disattivazione.
Si contestava, altresì, l'addebito del traffico sms e si chiedeva l'inoltro della documentazione contrattuale, con indicazione specifica dei costi di ciascun servizio ivi previsto.
L'Operatore Tim mai riscontrava a tale reclamo e recapitava all'utente l'ulteriore fattura n. [redacted] del 13.07.2018 (allegato 17) per l'importo di € 2.147,13, nella quale addebitata ad [redacted] € 888,72, oltre IVA, per traffico sms e € 667,82, per il pagamento di sms servizi interattivi, non disattivati dalla TIM, nonostante la richiesta inoltrata dall'utente.

Tanto costringeva l'utente a migrare verso altro operatore e, pertanto, dalla fattura [redacted] andrà detratta anche la somma di € 83,33 (corrispettivo cessazione linee pack). Anche di detta fattura si chiedeva la rettifica con comunicazione p.e.c. del 09.08.2018 (allegato 18), rimasta inevasa, nonostante il sollecito dell'11.10.2018 (allegato 19).
Ad oggi, pertanto, l'utente non ha avuto alcun chiarimento relativo alle fatture contestate e mai ha ricevuto la documentazione contrattuale relativa al servizio di telefonia mobile. Pertanto, appare evidente la violazione della Carta dei Servizi, nonché dei canoni di correttezza e buona fede sia nella fase precontrattuale che durante l'esecuzione del contratto n. [redacted] dell'8.11.2017.
Tanto legittima l'istante ad ottenere l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo dell'08.06.2018 (€ 300,00), nonché lo storno delle somme non dovute (relative al traffico sms nonché quelle per servizi interattivi), di cui alle fatture nn. [redacted] del 15.05.2018 e [redacted] del 13.07.2018".

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

i) *"In via principale, accertare e dichiarare gli inadempimenti contrattuali della TIM S.p.A. relativi al contratto dell'8.11.2017 nel quale si prevedeva l'attivazione del servizio di comunicazione integrata "Tutto Twin Office", nonché al contratto n. [redacted] dell'8.11.2017 avente ad oggetto la portabilità della linea mobile (n. [redacted]) e per l'effetto condannare detto Operatore telefonico a corrispondere all'utente in relazione al contratto di cui alla lettera a), relativo alla telefonia fissa, la somma complessiva di € 7.975,50 a titolo di indennizzi (di cui € 7.675,50, per la mancata attivazione del servizio di comunicazione integrata, nonché € 300,00, per il mancato riscontro al reclamo del 30.08.2019), oltre interessi, condannarlo alla restituzione di quanto indebitamente percepito a titolo di corrispettivo, nonché a procedere all'annullamento di tutto il ciclo di fatturazione relativo alle linee nn. [redacted] e [redacted], nonché in relazione al contratto n. [redacted] di cui alla lettera b);*

ii) *"Condannare l'operatore al pagamento in favore dell'istante della somma pari ad € 300,00, oltre interessi, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 08.06.2018,*

iii) *oltre che alla rettifica dalle fatture nn. [redacted] del 15.05.2018 e [redacted] del 13.07.2018 con decurtazione dell'importo pari ad € 4.442,45 (di cui 2.306,72 relativo al traffico sms, € 2.052,40 per sms servizi interattivi ed € 83,33 quale corrispettivo cessazione linee pack).*

iv) *"In via subordinata e nella denegata ipotesi in cui si dovesse ritenere correttamente attivato i1 servizio di comunicazione integrata "Tutto Twin Office" di cui al contratto in allegato 2, si chiede la rettifica dell'intero ciclo di fatturazione relativo alle linee nn. [redacted] e [redacted] adeguando il*

corrispettivo dovuto al prospetto riepilogativo dei costi inviato dal Business Promoter all'utente in data 10.11.2017 e prodotto in allegato 3.

v) *"Lo storno della somma di € 1.666,96, (di cui € 800,00 per cessazione in data 17.05.2019 del servizio di comunicazione integrata e € 866,96 quali rate di addebito di apparati), dalla fattura n. [redacted] del 06.06.2019, nonché l'annullamento di tutte le fatture successive al 17.05,2019, (data di cessazione del rapporto contrattuale";*

vi) *"In ogni caso, operare la compensazione tra le somme dovute all'utente con le somme eventualmente dovute alla TIM S.p.A.;*

vii) *Condannare detto Operatore telefonico al pagamento delle spese di procedura della conciliazione avente n. UG/312259/2020, oltre a quelle del presente procedimento di definizione.*

2. **La posizione dell'Operatore**

L'operatore TIM S.pA, nel rispetto dei termini procedimentali, con memoria acquisita al prot. n.0061241 in data 21.02.2022, in merito all'istanza di definizione, ha precisato che: "*da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 09/03/2018 presso la sede del cliente è stata istallata connettività [redacted] necessaria all'attivazione del ser-vizio NICI TTO. Tale circuito è stato collaudato nella medesima data attestato anche da Piano lavori firmato dal cliente di cui si allega copia (verbale 2).*

Successivamente sono stati emessi i seguenti ol propedeutici all'attivazione sistema Comunicazione integrata NICI TTO: 97113005623 – 97113005623.Con tali Ol si è provveduto alla configurazione degli apparecchi e attivazione delle numerazioni native VoIP così come da nota chiusura wr del tecnico e da PL firmato dal cliente.

Tale impianto è stato configurato e attivato e collaudato c/o sede cliente così come dimostrato dalla firma del cliente su PL (verbale 1) poiché' tali attivazioni vengono supportate."

Ha, inoltre, rilevato che *"In Paci sulle utenze in contestazione è presente uno scoperto pari ad € 4.831,66".*

Ha evidenziato, ulteriormente, che *"l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite.*

In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento.

Pertanto, se è vero che per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio.

Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020).

In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo".

In merito all' utenza mobile n. [redacted] ha rilevato che la stessa *"risulta attivata in data 13.11.2017 con il servizio Tim Europa Unlimited e risulta cessata per portabilità in data 12.06.2018.*
Anche per tale utenza non si rilevano inadempimenti contrattuali, in quanto il contratto è conforme al contratto sottoscritto, il quale non prevede sms a pagamento.

L'utente era a conoscenza del profilo tariffario attivato in quanto con la sottoscrizione del contratto ha confermato di aver preso visone delle condizioni contrattuali. In paci è presente uno scoperto pari ad € 5.079,96.

Si evidenzia che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo, l'unico reclamo inoltrato risulta regolarmente riscontrato.

Non si rilevano altri reclami non riscontrati, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo.

Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato

telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018).

Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico".

Sulla base di quanto sopra, ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

L'istante, con memoria acquisita al protocollo n. 0060755 in data 20.02.2022, per il tramite del proprio difensore, nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue: *L'utente business [redacted] sottoscriveva due contratti con TIM S.p.A., la quale, in assoluta malafede, non provvedeva ad attivare i servizi ivi previsti e richiedeva il pagamento di importi spropositati, ignorando in toto le doglianze dell'utente.*

In particolare, in relazione al contratto dell'8.11.2017, il servizio business di comunicazione integrata "Tinto Twin Office" mai è stata attivato. Sul punto vi è la pacifica ammissione del promoter TIM, sig. [redacted], che rassicurava l'utente sulla prossima attivazione (vedasi mail del 23.02.2018). Nonostante ciò, il servizio contrattualmente previsto mai veniva fornito e la TIM S.p.A. si limitava ad attivare arbitrariamente delle numerazioni non Voip mai richieste (numerazioni assegnate: [redacted]), ignorando i molteplici reclami dell'utente, tutti versati in atti.

Pertanto, in ragione del grave inadempimento contrattuale della TIM S.p.A., l'istante si vedeva costretto a risolvere il rapporto contrattuale. Da allora, la TIM S.p.A. ha seguitato ad emettere fatture pur non avendo fornito all'utente il servizio pattuito e chiedendo, tra l'altro, la somma di € 800,00 per cessazione in data 17.05.2019 del servizio di comunicazione integrata (mai attivato), nonché € 866,96 quali rate di addebito di apparati, come da fattura n. [redacted] del 06.06.2019 in atti, regolarmente contestata. In relazione alle rate per addebito di apparati veniva anche fatto presente all'operatore che quelli consegnati erano inidonei al servizio di comunicazione integrata prospettato e comunque mai sono stati messi in funzione.

L'Operatore, benché invitato a provvedere al ritiro degli stessi (vedasi p.e.c. del 30.08.2019), mai vi ha provveduto. Palese, dunque, l'illegittimità dell'intero ciclo di fatturazione relativo alle numerazioni non Voip attivate arbitrariamente dall'Operatore (relative alle numerazioni [redacted] e [redacted]), nonché la citata fattura [redacted] del 06.06.2019. Ed invero, l'illegittimità delle fatture emesse appare chiara anche in ragione della difformità degli importi ivi riportati con il prospetto riepilogativo dei costi dell'offerta "Tutto Twin Office".

Difatti, gli importi delle fatture indicate alla pagina 4 dell' allegato 1 (istanza di definizione della controversia del 21/02/2021) sono nettamente superiori al costo mensile di €119,00 (connettività inclusa) previsto nelle condizioni contrattuali e nel prospetto riepilogativo dell'offerta inviato all'istante dal promoter TIM (in allegato 3 del presente fascicolo).
Tanto precisato, nulla è dovuto all'Operatore che, al contrario risulta essere debitore di [redacted] della somma di € 7.975,50 dovuta a titolo di indennizzi, come quantificata nell'istanza di definizione della controversia sopra citata.

Si aggiunge che, l'utente sottoscriveva con TIM S.p.A. il contratto aziendale n. [redacted], avente ad oggetto la portabilità nel numero mobile [redacted] su una scheda principale ed una scheda secondaria in relazione allo stesso, oltre alla tardiva attivazione della scheda secondaria, l'utente doveva subire l'applicazione di un piano tariffario difforme da quello prospettato dal promoter TIM, Antonio Gastone, che prevedeva la possibilità di inviare illimitati sms a fronte del pagamento di una somma in misura fissa, nonché l'attivazione di servizi interattivi mai richiesti.

La. Società istante si avvedeva di ciò solo con il recapito di due fatture dall'importo spropositato. Ci si riferisce, in particolare, alle fatture n[redacted] del15.05.2018 dell'importo di € 3.572,48, somma comprensiva di € 1.418,92, oltre IVA, per traffico sms nazionali ed internazionali, nonché € 1.384,58, oltre IVA, per Sms servizi interattivi, nonché fattura n[redacted] del 13.07.2018 (allegato 17) per l'importo di € 2.147,13, nella pale si addebitava ad[redacted] € 888,72, oltre IVA, per traffico sms e € 667,82, per il pagamento di sms servizi interattivi, non disattivati dalla TIM, nonostante la richiesta di blocco degli stessi inoltrata dall'utente.
Anche i reclami relativi a tali fatture rimanevano inevasi, come pure la richiesta di ricevere tutta la documentazione contrattuale e la specifica dei costi di ciascun servizio prestato.

Tanto legittima l'istante ad ottenere l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo dell'08.06.2018 (€ 300,00), nonché lo storno delle somme non dovute, (relative al traffico sms nonché quelle per servizi interattivi), di cui alle fatture nn. [redacted] del 15.05.2018 e [redacted] del 13.07.2018.

Tanto esposto, si chiede che l'Ill.mo Corecom di Basilicata voglia accogliere le conclusioni di cui all'istanza di definizione della controversia datata 21.02.2021, che qui abbiansi per integralmente riportate e trascritte".

L'istante, successivamente con memoria acquisita al prot. n. 0077068 in data 03.03.2022, ha replicato alle note difensive di controparte osservando che "*Il contratto avente ad oggetto il servizio business di comunicazione integrata "Tutto Twin Office" dell'8.11.2017, mai ha avuto esecuzione. Tanto appare chiaro dall'ammissione di inadempimento del promoter TIM, [redacted] (vedasi mail del 23.02.2018), dal*

mancato riscontro ai molteplici reclami inviati a mezzo p.e.c. dall'utente, nonché dalla mancata produzione di qualsivoglia elemento che possa dare prova dell'avvenuta attivazione del servizio.

La TIM si limita ad asserire di aver attivato il servizio di comunicazione integrata pattuito in data successiva al 09.03.2018 depositando due schede di ordine di lavoro. Orbene, la scheda di ordine di lavoro del 07.03.2018 (allegato 1 del fascicolo di controparte) è priva della sottoscrizione dell'istante e reca unicamente una firma apocrifa nel quadro "Rilevazione Grado soddisfazione Cliente", tra l'altro non compilato, mentre la scheda di lavoro/realizzazione del 09.03.2018 si limita ad riportare l'attivazione della linea ADSL e la configurazione del Router, ma nulla attesta circa l'attivazione del servizio di comunicazione integrata come previsto da contratto e quindi comprensivo della messa in funzione di centralino in cloud, n. 5 telefoni da scrivania, un telefono fisso avanzato, un campo lampade telefono fisso avanzato, un adattatore per fax, una switch POE 8 porte ed un risponditore automatico. E difatti a fronte del servizio pattuito, la TIM S.p.A. si limitava ad attivare le numerazioni non voip [redacted] e [redacted] mai richieste e del tutto prive di utilità.

Pertanto, la stessa documentazione in atti depositata da TIM S.p.A. conferma quanto asserito dalla Società istante. Tanto chiarito, è palese che unicamente a causa della condotta contrattuale della controparte, l'istante si vedeva costretto a risolvere il contratto in essere con TIM S.P.A. con la comunicazione p.e.c. del 30.08.2019. Conseguentemente, la fattura n. [redacted] del 06.06.2019 in atti, (regolarmente contestata), andrà annullata in quanto reca somme non dovute, (in particolare in relazione alla penale per cessazione del servizio di comunicazione integrata nonché al noleggio degli apparati), come anche le fatture di cui alle pagine 5, 6 e 7 dell'istanza di definizione della controversia del 21.02.2021.

Tra l'altro, le somme riportate nelle dette fatture sono nettamente superiori al costo riportato nel prospetto riepilogativo inviato il 10.11.2017 dal promoter Tim all'esponente (allegato 4 del fascicolo di parte istante). Appare, altresì, evidente il danno arrecato alla Società [redacted].

Pertanto, si chiede che l'operatore venga condannato a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 7.975,50 a titolo di indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, di cui € 300,00 per mancato riscontro al reclamo del 30.08.2019, nonché € 7.675,50 ottenuta moltiplicando un indennizzo pari al 50% del costo dell'abbonamento da corrispondere e cioè € 59,50 per giorni 129, individuati dal trentesimo giorno successivo alla conclusione del contratto al 17.05.2019 (data individuata dalla controparte come quella di cessazione del contratto nella fattura n. [redacted] del 06.06.2019 in atti).

Si aggiunge che, per quanto concerne il servizio business di telefonia mobile (numerazione [redacted]), alla pagina 2 della memoria difensiva del 21.02.2022, la controparte ammette che il contratto n. [redacted] "non prevede sms a pagamento" e, pertanto, le somme richieste per l'invio di sms non sono dovute (€ 1.418,92, oltre IVA, per traffico sms nazionali ed internazionali di cui alla fattura n. [redacted] del 15.05.2018, nonché € 888,72, oltre IVA, per traffico sms di cui alla fattura n. [redacted] del 13.07.2018).

Anche, in relazione ai costi per servizi interattivi (€ 1.384,58, oltre IVA riportati in fattura n. [redacted] de115.05.2018 ed € 667,82 di cui alla fattura n. [redacted] del 13.07.2018) mai attivati dall'utente e dei quali si chiedeva comunque l'immediato blocco (reclamo inviato a mezzo p.e.c. il 08.06.2018) nulla è dovuto dall'istante.

Tali illegittime e spropositate richieste economiche hanno costretto l'istante a migrare ad altro operatore e pertanto nessun costo di cessazione linee può essere richiesto dalla controparte.

Tra gli altri, anche il reclamo dell'08.06.2018 relativo alla detta utenza mobile rimaneva inevaso e pertanto si chiede la condanna della TIM S.p.A. al pagamento del relativo indennizzo (€ 300,00)".

3. Motivazione della decisione

Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito esposte.

La presente disamina s'incentra, sulla mancata attivazione del servizio di comunicazione integrata di cui al profilo commerciale "*Tutto Twin Office*" nonché sulla emissione di fatturazioni recanti costi difformi rispetto a quanto pattuito.

Prima di entrare nel merito della questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Ne consegue che, laddove l'utente lamenti un ritardo rispetto alle tempistiche stabilite (dalle condizioni generali di contratto o da specifico accordo tra le parti) l'operatore, per escludere la propria responsabilità, dovrà dimostrare il proprio esatto adempimento oppure che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle effettive difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, nonché di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli tecnici e/o amministrativi incontrati.

Ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Dall'istruttoria condotta è emerso che l'istante ha compiutamente documentato di aver stipulato, in data 08 novembre 2017, un contratto con la TIM, avente ad oggetto l'offerta per l'attivazione di un servizio di comunicazione integrata di cui al profilo commerciale "*Tutto Twin Office*", al costo complessivo di € 119,00 cosi come indicato nel prospetto riepilogativo inviato all'utente, tramite mail del 10.11.2017, dal promoter Gastone Antonio.

A supporto delle proprie doglianze, la società istante, ha depositato sia la mail riepilogativa dei costi relativa all'offerta predisposta dall'agente, sia la "Proposta di Attivazione", prodotta agli atti anche dall'operatore.

Detta proposta si compone di due sezioni, entrambe recanti nell'intestazione le diciture "*TIM Impresa Semplice*". La prima è riferita al servizio di comunicazione integrata. La seconda sezione, c.d. "*Offerta Mobile – Profili Commerciali*" riguarda, invece, la sim ricaricabile (numero[redacted]) con profilo tariffario "*Tim Europa unlimited*".

Risulta, inoltre, provato, con le lettere di reclamo inviate a TIM, (reclamo del 10.01.2018 e 23.02.2018), che l'operatore non ha provveduto a dare completa esecuzione al contratto, in quanto si è limitato unicamente all'attivazione (tra l'altro non richiesta) delle numerazioni *non voip* ([redacted] senza tuttavia procedere all' attivazione del servizio di comunicazione integrata così come richiesto dal cliente.

L'attivazione delle sole numerazioni, da quanto dichiarato dall' utente, è risultata priva di utilità, stante la mancata messa in funzione del centralino e stante la tardiva consegna degli apparati necessari al funzionamento dell'intero servizio.

Il sistema integrato, da quanto asserito, non è mai stato attivato, tanto che la società istante si è vista costretta a risolvere il contratto per grave inadempimento dell'operatore Tim, il quale, nonostante la cessazione del rapporto, ha continuato ad emettere fatture di pagamento anche successivamente alla risoluzione contrattuale.

Di contro, l'operatore ha affermato, di aver istallato in data 09/03/2018 presso la sede del cliente la connettività [redacted] necessaria all'attivazione del servizio NICI TTO.
Ha dichiarato, altresì che tale circuito è stato collaudato nella medesima data e, al riguardo, ha prodotto il Piano lavori firmato dal cliente allegandone al fascicolo copia che, tuttavia è stata disconosciuta dall'utente, in quanto, la firma apposta in calce risulta apocrifa.

In merito, si rileva, che il disconoscimento della firma è, allo stato, una mera dichiarazione della parte; infatti, non risulta agli atti una sentenza (definitiva) che riscontri quanto affermato dall'istante e nemmeno che essa abbia mai agito in giudizio perché venisse accertata la falsità della firma e dunque la nullità dell'atto prodotto dall'operatore.

Si evidenzia che, in ogni caso, non rientra tra i poteri del CORECOM accertare o dichiarare la nullità, l'annullamento, la risoluzione dei contratti. Tutt'al più, il CORECOM può valutare incidentalmente le stesse vicende contrattuali, ai soli fini istruttori, per risolvere la controversia stessa nei limiti previsti dal Regolamento di procedura, ma non può esprimersi sulla validità strutturale e funzionale degli atti.

Ciononostante, la questione della falsità della firma viene superata dalla circostanza di fatto che nella scheda di lavori allegata, la Tim si è limitata ad riportare l'attivazione della linea ADSL e la configurazione del Router, senza nulla attestare circa l'effettiva messa in funzione del servizio di comunicazione integrata così come richiesto dalla società istante.
Tale scheda, non prova alcunché in ordine all'effettivo funzionamento dell'intero sistema.

Dunque, nel caso di specie, l'operatore non ha depositato documentazione tale da provare che TIM si sia effettivamente attivata con l'istante per informarlo in maniera esaustiva delle problematiche tecniche e della prevedibile durata del disservizio.

Pertanto, l'utente non è stato messo nella condizione di avere un'idea completa ed esauriente delle cause che hanno generato il ritardo della attivazione del servizio.
E' evidente, pertanto, il grave inadempimento contrattuale esclusivamente imputabile a TIM per non aver provveduto alla attivazione del servizio nei termini previsti dal contratto

e per non aver provveduto ad operare con tempestività le operazioni propedeutiche all' attivazione del servizio di comunicazione integrata.
L'utente ha dunque patito, senza alcuna giustificazione, il pregiudizio causato dalla mancata attivazione del servizio richiesto.

Da condizioni generali di contratto, la tempistica per realizzare un collegamento voip (NICI – ATC, ecc.) è di 70 giorni dall'emissione dell'ordinativo. Tale realizzazione contempla, infatti, alcuni step di lavorazione in successione (realizzazione collegamento di connettività Fibra e attivazione, realizzazione collegamento di servizio NICI e attivazione, configurazione linee voip sulla NICI).

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Tim , va riconosciuto all'istante un indennizzo per la mancata attivazione del servizio, ai sensi dell'articolo 4 comma 1 e 2 dell' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS secondo il quale:
1. "*Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo".*
2. 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".

Si ritiene, tuttavia, per il computo e la liquidazione del suddetto indennizzo, che rilevi anche la condotta dell'utente, ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurne o limitarne gli effetti, nel senso che le uniche segnalazioni di **disservizio con richiesta di attivazione <u>documentata agli atti</u>** risultano essere quelle inviate a mezzo pec in data 10.01.2018 e 23.02.2018 (mentre non risultano indicate date e numeri identificativi di asseriti ulteriori e successivi reclami telefonici e scritti).

Inoltre, occorre considerare che la società istante non ha attivato neppure la procedura cautelare al fine di ottenere un provvedimento d'urgenza per vedersi garantita la fruizione del servizio, con ciò mostrando disinteresse per il disservizio subito.

Ancora, ha dichiarato di aver formulato recesso dall'offerta contrattuale soltanto in data 17 maggio 2019 (a distanza di circa 1 anno e mezzo dalla richiesta di attivazione del servizio), prorogando consapevolmente il disservizio lamentato. Per di più, si osserva, che anche l'istanza di conciliazione, è stata presentata in data 30/07/2020, quasi 3 anni dopo la richiesta di attivazione.

Tanto premesso, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP e al principio di equità di cui all'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è necessario considerare la fattispecie nel suo complesso, dovendosi impedire che dall'accertamento dell'inadempimento discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

Ne consegue che, la richiesta di cui al punto *i)* può essere accolta nei termini seguenti: date le circostanze sopra descritte ed in applicazione del citato art. 1227 c.c. in tema di concorso colposo da parte del creditore, si ritiene equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi nella misura del 50 per cento.

Considerato, poi, che il disservizio subito ha riguardato l'attivazione del sistema integrato nel suo complesso, l'indennizzo verrà calcolato unitariamente, prescindendo dai singoli servizi interessati (principali e accessori), e utilizzando il parametro giornaliero più elevato, che nel caso di specie è rappresentato da un servizio principale (euro 7,50) aumentato in misura pari al doppio in quanto utenza affari (comma 3 art. 13), per un importo di euro 15,00 pro die.

Con riguardo al periodo indennizzabile, nel caso di specie, il *dies a quo* deve essere individuato nel 70° giorno successivo alla data in cui la TIM avrebbe dovuto completare l'attivazione e, dunque, nel 17/01/2018, mentre il *dies ad quem*, deve essere individuato nel 17/05/2019 (data cessazione del contratto (come si legge nella fattura n. [redacted] del 06.06.2019).

Pertanto, ai sensi dell'art. 4, comma 1, e 2 dell'allegato A) della delibera n. 347/18/CONS, la società resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo per la mancata attivazione del servizio di comunicazione integrata pari ad € 7.275,00 (settemiladuecentosettantqcinque/ 00), così calcolato 7,50 x 2 x 485giorni, ma nel caso di specie dovrà essere riconosciuto all'istante un indennizzo di **€3.637,50** (tremilaseicentotrentasette/50), atteso il concorso di colpa, come sopra rilevato.

Dall'accertamento della responsabilità di cui sopra deriva, altresì, a fronte della mancata fruizione dei servizio richiesto, che la società convenuta è tenuta alla regolarizzazione della posizione ammnistrativo-contabile dell'utente sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o lo storno delle fatture afferenti a detto periodo ed a ritirare eventuali pratiche di recupero del credito in esenzione spese per la società istante.

Inoltre, da quanto dichiarato dall' istante, l'operatore ha attivato servizi non corrispondenti a quanto richiesto ossia:
1) *l 'attivazione di tre numerazioni non voip,*
2) *un abbonamento Internet Xdls Professional BMG 256,*
3) *il noleggio di un router.*

Orbene, in forza dell'art.3 della delibera Agcom 664/06/CONS, all'operatore non spetta alcun compenso per la fornitura di servizi non richiesti e, quindi, quanto fatturato con riferimento a tali linee va annullato e rimborsato all'istante. Cfr Agcom Delibera n. 68/10/CIR: "*Qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse.*
Devono, infatti, trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni.
Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Conformi: Agcom Delibera n. 84/10/CIR Agcom Delibera n. 12/11/CIR Agcom Delibera n. 125/11/CIR Agcom Delibera n. 155/11/CIR Agcom Delibera n. 31/12/CIR.

Sul punto si dispone, pertanto, che venga effettuato lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse in relazione all'utenze nn.ri ([redacted]) e di tutti gli importi fatturati per l'abbonamento *Internet Xdls Professional BMG 256 e il noleggio di un router* dal momento della loro attivazione sino alla cessazione degli stessi .

Inoltre, si ritiene, che dall' inadempimento del gestore discende anche la legittimità della cessazione del contratto **senza costi di recesso** a carico dell'utente. A tal proposito, si osserva che la mancata attivazione del servizio alle condizioni richieste "*fonda il diritto dell'utente alla risoluzione del contratto per inadempimento, senza che siano dovuti gli addebiti inerenti ai corrispettivi per recesso anticipato dal contratto*". (cfr Corecom Marche n. 12/2017).

Tanto premesso, quanto alla richiesta di storno delle fatture emesse successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale di cui *al punto v*) , si rimanda alle disposizioni di cui all'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui: "*I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto…e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*" nonché al consolidato orientamento Agcom e Co.re.com per cui devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato/migrazione dell'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Nel caso di specie, non risulta provato il formale invio da parte dell'utente della disdetta contrattuale del 17.05.2019.
Ciò nonostante, la questione dell'esistenza di una disdetta valida ed efficace viene superata ed assorbita dal dato di fatto, confermato dalle parti, e presente nella fattura n. [redacted] del 06.06.2019 ove si legge chiaramente che alla data 17.05.2019 il servizio risultava cessato.

Malgrado la cessazione del servizio, Tim ha continuato ad emettere fatture per cui la società istante, si è vista costretta mediante comunicazione a mezzo pec del 30.08.2019, a richiedere nuovamente "*la disattivazione delle utenze arbitrariamente attivate e l'annullamento delle fatture emesse per servizi mai prestati*".

Pertanto, alla luce della realtà sostanziale sopra descritta, la fatturazione emessa dal gestore successivamente alla data 17.05.2019, si qualifica come una mera, erronea contabilizzazione di canoni non più dovuti, riconducibile alla mancata chiusura della posizione amministrativo-contabile dell'utente, non accompagnata dall'indebita erogazione di servizi non [più] richiesti. Pertanto, deve essere riconosciuto il diritto dell'utente all'annullamento integrale di tutti gli importi fatturati dal gestore Tim in quanto successivi alla chiusura del contratto avvenuta in data 17.05.2019.

Per quanto attiene alla domande *sub iii)* volta ad ottenere "*la rettifica dalle fatture nn. [redacted] del 15.05.2018 e [redacted] del 13.07.2018 con decurtazione dell'importo pari ad € 4.442,45 (di cui 2.306,72 relativo al traffico sms, € 2.052,40 per sms servizi interattivi ed € 83,33 quale corrispettivo cessazione linee pack*", si osserva quanto segue:

Sulla fatturazione indebita di importi per "*sms nazionali ed internazionali*, si rileva che la società istante ha lamentato la fatturazione emessa da TIM Italia, in palese difformità da quanto concordato in sede di sottoscrizione contrattuale, laddove l'operatore ha dedotto la regolarità di quanto fatturato.
La società istante ha, altresì, contestato addebiti per "*servizi interattivi*" mai richiesti, dichiarando di averne più volte tentato, infruttuosamente, presso il gestore, la disattivazione.

Sul punto giova richiamare, in relazione agli importi fatturati nei conti oggetto di contestazione, un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. civ., sez. III, 17 febbraio 2006), secondo il quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed 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 (Cass.

civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che "*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta*" (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Sul punto va anche richiamata la circostanza, data per pacifica in quanto incontestata, della mancata consegna all'utente delle condizioni riepilogative dell'offerta e le Condizioni Generali del Contratto, né al momento della stipula del contratto, né in momento successivo.

Difatti, nel reclamo dell'08.06.2018, la società istante, oltre a contestare l'illegittimità degli importi fatturati, formulava espressa richiesta di ricevere, per l'appunto, tutta la documentazione relativa al contratto sottoscritto l'08.11.2017 con indicazione dei costi di ciascun servizio e delle tariffe applicate sulla sim [redacted].

Ebbene, dal fascicolo documentale, non risulta che l'operatore abbia dato riscontro al predetto reclamo fornendo la documentazione richiesta.

In merito, si richiama l'orientamento dell'Agcom, secondo cui "l'operatore, *nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno*" (cfr ex multis Delibera Agcom n. 179/16/CIR).

In relazione alla res controversa la società Telecom Italia si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente.

A ciò si aggiunga che, allorquando la conclusione di contratti avviene attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in outsourcing, l'operatore è ritenuto ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale. (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

In proposito, si deve evidenziare che il dettaglio costi fornito dal promoter Gastone nella mail del 10.11.2017 riguarda soltanto l'offerta "*Tutto Twin Office*". Nel prospetto indicato, non vi è alcuna menzione ai costi applicati all'offerta mobile per cui la società

istante non è stata messa nelle condizioni di conoscere con esattezza i costi applicati alla sim.

Come è noto, gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

La società Telecom Italia, nei propri scritti difensivi, non ha fornito evidenza di aver comunicato all'utente, in ossequio al principio per cui incombe sull'operatore l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali. (Si confronti la Delibera Agcom n. 43/17/CIR). Inoltre, non ha dato riscontro alle segnalazioni dell'utente dimostrando la correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

A ciò si aggiunga che l'operatore, ha ammesso, nella propria memoria che l'offerta applicata non prevedeva sms a pagamento e ciononostante li ha conteggianti nelle fatture oggetto di contestazione.

Alla luce di quanto sopra rilevato, l'operatore è tenuto a stornare, e (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento), le somme addebitate a titolo di "*Servizi Interattivi*" e "*sms nazionali e internazionali* (ex multis Delibera Agcom n. 2/13/CIR).

Nel dettaglio, si dispone che dalla fattura di € 3.572,48 n. [redacted] del 15.05.2018 venga stornata o rimborsata (in caso di avvenuto pagamento) la somma € 1.418,92, oltre IVA, per traffico *"sms nazionali ed internazionali"* e la somma di € 1.384,58, oltre IVA per *"servizi interattivi;* dalla fattura di € 2147,13 n. [redacted] del 13.07.2018 venga stornata/rimborsata la somma di € 888,*72* per *"sms nazionali e internazionali* e la somma di € 667,82 per *"servizi interattivi"*.

Nell'istanza di definizione, l'istante, inoltre, ha lamentato di essere stato costretto a migrare l'utenza mobile verso altro operatore, per giusta causa, imputabile all'inadempimento del gestore, per il mancato rispetto da parte di quest'ultimo delle tariffe concordate nonché per la illegittima fatturazione di traffico.
Pertanto, si ritiene che dal suddetto inadempimento del gestore discende anche la legittimità del passaggio ad altro operatore senza costi di recesso a carico dell'utente. "*La difformità tra quanto pattuito e quanto attivato dall'operatore, fonda il diritto dell'utente alla risoluzione del contratto per inadempimento, senza che siano dovuti gli addebiti inerenti ai corrispettivi per recesso anticipato dal contratto*". (cfr Corecom Marche n. 12/2017) .

L'operatore, da parte sua, nulla ha dedotto sul punto, non indicando, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta inerente

all'utenza de qua quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione al profilo tariffario. Pertanto le somme applicate a titolo recesso anticipato andranno stornate.

Si dispone, altresì, il conseguente ritiro della pratica dalla società di recupero crediti eventualmente aperta per la parte oggetto di contestazione.
Infine, in ordine la richiesta di cui punto *ii)* "*di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'08.06.2018 e del 30.08.2018* si osserva quanto segue.

Dal fascicolo documentale risulta che con il primo reclamo la società istante, ha contestato la fatturazione relativa all'utenza mobile. Mentre dal tenore letterale della missiva del 30.08.2018, si evince che, con la stessa, l'utente abbia inteso più che altro ribadire la volontà di cessazione delle utenze fisse attivate arbitrariamente.

Dall'esame della fattispecie, risulta che la nota è stata inviata dal ricorrente dopo la cessazione del servizio di comunicazione integrata avvenuta in data 19.05.2018. Nel corpo della predetta missiva l'utente lamenta anche l'emissione di fatture ingiustificate riferite al contratto sottoscritto in data 17.11.2018.

Posto che anche la fatturazione relativa alla sim n. [redacted] trova la sua giustificazione nella medesima fonte contrattuale, ai fini del calcolo dell'indennizzo si avrà riguardo solo al primo reclamo inoltrato in data 08.06.2018.

L'indennizzo, si ritiene, debba essere computato comunque in misura unitaria, a norma del comma 2 dell'art. 12 del regolamento in quanto, pur avendo la parte reclamato a mezzo di più missive, si rileva che nelle stesse l'istante ha ribadito l'errata fatturazione relativa al contratto stipulato in data 17.11.2018.

Ebbene, manca nel fascicolo del procedimento una risposta a tale reclamo.

Rileva, infatti il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la tardiva risposta da parte del gestore, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione di detto indennizzo l'art 12 comma 1, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS stabilisce che: *"L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*". Inoltre la Carta servizi Tim prevede *che l'operatore esaminerà i reclami e fornirà al cliente una risposta entro 30 (trenta) giorni solari dal loro ricevimento"*.

A fronte, pertanto, del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante con pec del 08.06.2018, in considerazione dei 873 giorni intercorrenti dal ricevimento del reclamo da parte del gestore intervenuto in pari data, a quella del 27.11.2020, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione, decurtati i sopraccitati 30 gg. previsti dalle Condizioni Generali di Contratto agli atti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo nella misura massima prevista (come stabilito dall'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi).

Non si ritiene, di poter accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto *vi) di una compensazione tra le relative poste debito/credito* (ex art. 1243 cc e ss.), in quanto sulla base della documentazione agli atti non è possibile accertare che si tratti di credito certo liquido ed esigibile.

Infine, per quanto attiene alla richiesta formulata nei confronti di TIM *"di condanna al pagamento delle spese del presente procedimento"* di cui al *punto vii)*, si ritiene di riconoscere un indennizzo di euro 100,00 (cento/00), liquidato in via equitativa e proporzionale, tenuto conto del comportamento complessivo dalle parti in sede conciliativa, del parziale accoglimento dell'istanza e, nel contempo, della particolare complessità della controversia che ha indotto l'utente a rivolgersi ad un legale.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv, [redacted], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 23 Febbraio 2021 dalla società [redacted] srl nei confronti di TIM S.p.A., si dispone che l'Operatore provveda:

a) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di:
euro 3.637,50 (tremilaseicentotrentasette/50), a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio di comunicazione integrata, in conformità a quanto disposto dall'art 4, comma 1 e 2 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS.
euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex articolo 12 commi 1 e 2 Allegato A Delibera 347/18/CONS.
euro 100,00 (cento/00) € 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 20 comma 6 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS**.**

b) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile riferita all'istante, attraverso:
- lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati (comprensivi di eventuali spese di recesso) dal 17/01/2018, fino alla data di cessazione del contratto individuata nel 17/05/2019.
- lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse in relazione all'utenze nn.ri ([redacted]) e di tutti gli importi fatturati per l'abbonamento "*Internet Xdls Professional BMG 256* "e il *noleggio router*, *spese recesso*, dal momento della loro attivazione sino alla sino alla chiusura del ciclo di fatturazione.
- In relazione all' utenza mobile n[redacted] si dispone che dalla fattura di € 3.572,48 n.[redacted] del 15.05.2018 venga stornata o rimborsata (in caso avvenuto pagamento) la somma **€1.418,92**, oltre IVA, per traffico *"sms nazionali ed internazionali"* e la somma di **€ 1.384,58,** oltre IVA per *"servizi interattivi;* dalla fattura di € 2147,13 n. [redacted] del 13.07.2018 venga stornata/rimborsata la somma di € **888,72** per *"sms nazionali e internazionali* e la somma di € **667,82** per *"servizi interattivi" e la somma* ***€83,33*** *quale corrispettivo cessazione linee pack.*

c) A ritirare eventuali pratiche di recupero del credito in esenzione spese per la società istante.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

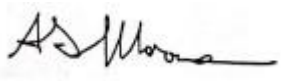
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

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

Potenza, 15/07/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra