

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

Deliberazione n. 4 del 19 GENNAIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia C.S.S.T. S.R.L. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/416816/2021).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore l'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di C.S.S.T. S.R.L. del 20/04/2021 acquisita con protocollo n. 0188599 del 20/04/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società TIM negli ultimi 5 anni ha emesso fatture nei confronti della società C.S.S.T. S.r.l. violando le condizioni tecniche ed economiche pattuite. La società che fornisce servizi di telecomunicazioni, infatti, ha addebitato costi per servizi non richiesti. All'udienza di conciliazione, TIM, in persona del delegato dr. Francesco Simoncini, ha dichiarato che la società C.S.S.T. S.r.l. avrebbe concluso un contratto con Tim nel mese di settembre dell'anno 2018, avrebbe poi cambiato operatore nel mese di marzo del 2019, e poi avrebbe sottoscritto un nuovo contratto nel mese di agosto del 2020. Niente di quanto dichiarato corrisponde al vero e nessun contratto è stato concluso con TIM in quelle date, né è stato cambiato operatore. In questo periodo TIM ha preteso il pagamento per le chiamate a consumo - mentre il contratto in essere prevedeva un corrispettivo fisso mensile (cosicché oltre al costo dell'abbonamento, tra l'altro superiore di molto a quello contrattualmente pattuito, veniva richiesto anche il pagamento di tutte le telefonate effettuate). TIM ha, inoltre, continuato a emettere fatture per linee cessate. Queste violazioni sono state oggetto di reclami e segnalazioni alle quali, nella maggior parte dei casi, al posto delle necessarie e doverose risposte, seguiva l'intimazione di TIM volta a pretendere il pagamento delle fatture illegittime e contestate, minacciando di cessare il servizio. In qualche caso TIM ha emesso note di credito che, però, la stessa società ha compensato con altre fatture emesse in violazione delle disposizioni contrattuali, rendendo di fatto impossibile un controllo amministrativo, da parte di C.S.S.T. S.r.l., dell'operato e della fatturazione di TIM. A queste considerazioni vanno aggiunti continui disservizi, tra i quali il problema ad alcune delle linee telefoniche disturbate, per il quale è stato richiesto più volte l'intervento del tecnico, da ultimo in data 6 aprile 2020. A seguito delle numerose segnalazioni al numero dedicato, TIM si è limitata a eseguire un aggiornamento del firmware del router effettuato da remoto che non ha risolto, né limitato in alcun modo, il problema che durava da molto tempo. A questo proposito, si rileva che lo stesso incaricato della società TIM S.p.A., all'udienza di conciliazione, ha affermato che il Servizio Clienti TIM fosse stato contatto al numero 191 solamente in due occasioni. Tale affermazione è falsa, in primo luogo perché la società ha telefonato al numero 191 moltissime volte per sollecitare le risposte ai reclami e, in particolare, per cercare di ottenere la possibilità di accedere a tutte le informazioni amministrative che avrebbero dovuto essere caricate nella propria area riservata all'interno del sito internet di TIM business, riguardanti la posizione contrattuale e, in secondo luogo, perché conferma ancora una volta l'inadeguatezza delle risposte di TIM, poiché lo stesso Servizio Clienti del 191 ha dichiarato di non essere competente, in quanto il contratto di C.S.S.T. S.r.l. prevedeva un numero dedicato per il supporto tecnico, che, tra l'altro, avrebbe dovuto risolvere qualsiasi problema entro le 24 ore successive alla segnalazione telefonica, anche mediante l'intervento del tecnico nella sede della società. Nonostante i solleciti, mai nessun tecnico di TIM si è presentato e il problema tecnico alle linee non è stato risolto. Al contrario, l'interferenza alla linea è scomparsa soltanto a seguito del trasferimento dell'utenza al diverso Operatore telefonico. Le risposte ai reclami, anche nelle poche occasioni in cui sono state date da parte di TIM, sono avvenute ben oltre il termine di 30 giorni, con contenuti generici, parziali e insoddisfacenti, tutte senza alcuna motivazione, ma tautologicamente assertive delle ragioni di TIM, di modo che possono considerarsi oltre che tardive anche assolutamente inesistenti.

Con memoria di replica depositata in data 30.06.2021, l'utente precisa quanto segue: La società C.S.S.T. S.r.l. (di seguito, anche “C.S.”), in persona del legale rappresentante pro tempore, letta la memoria 10.6.2021 dimessa nell'interesse di TIM S.p.a., rileva che, all'esito delle difese avversarie, risulta ulteriormente confermata la fondatezza delle contestazioni mosse dalla società istante. TIM S.p.a. prospetta una ricostruzione dei rapporti contrattuali asseritamente intercorsi che non corrisponde al vero - e che, infatti, non dimostra -, deducendo confusamente circostanze inesatte e smentite dagli stessi documenti prodotti da TIM. Si consideri, in particolare, quanto segue, non senza avere preliminarmente eccepito la pretestuosità delle contestazioni avversarie in punto di asserita “indeterminatezza e genericità” dell'istanza proposta da C.S.: l'oggetto della controversia, infatti, è puntualmente identificato nei plurimi reclami proposti dalla società cliente (i più rilevanti sono stati prodotti in allegato all'istanza introduttiva del procedimento), rispetto ai quali TIM ha predisposto le risposte, comunque inadeguate, prodotte sub doc. 1 di controparte. In particolare, in data 13-14.2.2020, C.S. presentava contestualmente una serie di reclami - già in atti quali precedenti - rinviando anche ad ulteriori pregressi reclami, indicando che dal 2015 solo alcune fatture riportassero importi corretti sulla base delle condizioni contrattuali pattuite (v. infra § 1 e condizioni contrattuali 22.1.2016): 1. fattura n. 8E00521868, linea n. 049875XXXX, emessa il 9/5/2016, importo € 92,62; 2. fattura n. 8E00518796, linea n. 04965XXXX,

emessa il 9/5/2016, importo € 87,60; 3. fattura n. 8E00525490, linea n. 04965XXXX, emessa il 9/5/2016, importo € 87,60; 4. fattura n. 8E00517910, linea n. 049875XXXX, emessa il 9/5/2016, importo 87,60; 5. fattura n. 8E00750208, linea n. 04965XXXX, emessa l'8/7/2016, importo € 87,60. La stessa controparte produce sub doc. 5 l'elenco delle fatture che sarebbero state emesse da TIM S.p.a., oggetto di contestazione, ove riconosce gli importi complessivamente corrisposti dalla società cliente, per € 38.324,69, e quantifica gli importi, a dire di TIM, ancora dovuti, per € 11.398,34, con ciò dimostrando che l'oggetto della controversia è tutt'altro che indeterminato. La società C.S., non solo non deve alcunché a TIM S.p.a., ma, anzi, è creditrice delle somme indebitamente fatturate. Inoltre, si deve considerare che il doc. 5 di controparte non riporta tutte le fatture emesse da TIM, e pagate da C.S., cosicché è evidente che il pregiudizio sofferto dalla società cliente è ben maggiore di quello che già si evince prima facie dai documenti prodotti da controparte. Ad esempio, il doc. 5 non riporta le seguenti fatture: 1. fattura n. 8E01148597, linea n. 049875XXXX, emessa il 9/11/2017, importo € 958,66; 2. fattura n. 8E01147664, linea n. 04965XXXX, emessa il 9/11/2017, importo € 595,01; 3. fattura n. 8E01150095, linea n. 049875XXXX, emessa il 9/11/2017, importo € 634,14; 4. fattura n. 8E01143063, linea n. 04965XXXX, emessa il 9/11/2017, importo € 511,24; 5. fattura n. 8E00055903, linea n. 049875XXXX, emessa il 9/1/2018, importo € 520,01; 6. fattura n. 8E00058313, linea n. 049875XXXX, emessa il 9/1/2018, importo € 10,50; 7. fattura n. 8E00055157, linea n. 04965XXXX, emessa il 9/1/2018, importo € 12,82; 8. fattura n. 8E00240816, linea n. 049875XXXX, emessa l'8/3/2018, importo € 125,18; 9. fattura n. 8E00239559, linea n. 04965XXXX, emessa l'8/3/2018, importo € 104,52, per un totale di € 3.472,08 che dovranno essere rimborsati da TIM a C.S., in quanto non dovuti, con riserva di ripetere gli importi portati da fatture ulteriori rispetto a quelle indicate. È significativo, in particolare, che neppure le fatture, sopra indicate, recanti addebiti correttamente computati (nn. 8E00521868, 8E00518796, 8E00525490, 8E00517910, 8E00750208) compaiano nel doc. 5 di TIM, dal quale risulta, invece, che, in corrispondenza delle stesse date, TIM ha emesso, in aggiunta, le seguenti fatture, per importi ancora una volta elevatissimi e non corrispondenti ad alcuna previsione contrattuale: 1. fattura n. 8E00522087, linea n. 0491350XXXX, emessa il 9/5/2016, importo € 1.061,40; 2. fattura n. 8E00741159, linea n. 0491350XXXX, emessa l'8/7/2016, importo € 1.172,55. SULLE CONDIZIONI ECONOMICHE PATTUITE E VIOLATE DA TIM S.P.A. Le condizioni economiche che TIM S.p.a. avrebbe dovuto applicare sono puntualmente indicate nel contratto del 1.12.2015, già intestato al Prof. Avv. G. T., che identifica i numeri 049875XXXX – 049875XXXX – 04965XXXX – 04965XXXX, contratto successivamente intestato al C.S.S.T. S.r.l. giusta condizioni economiche del 22.1.2016 (già in atti). In particolare, TIM avrebbe dovuto addebitare importi bimestrali di € 69,8 + € 4,12, per complessivi € 73,92 (€ 90,18 iva inclusa), previsti in relazione al numero 049875XXXX, e di € 69,8 (€ 85,16), per i restanti tre numeri, per un totale di € 283,32 + iva al bimestre, ossia € 345,65 iva inclusa al bimestre. Il doc. 5 prodotto da TIM dà immediata evidenza degli errori di fatturazione da parte di TIM, che, dall'un lato, ha addebitato importi sempre diversi e, dunque, chiaramente non conformi all'abbonamento pattuito a canone fisso; dall'altro, ha emesso un numero ingiustificabile di fatture, evidentemente addebitando importi per linee inesistenti o, comunque, non suscettibili di separata fatturazione: ad esempio, per il numero definito da TIM di "servizio" 0491352XXXX nessun importo doveva essere addebitato, poiché gli addebiti avrebbero dovuto riferirsi solo ai canoni relativi alle linee sopra indicate (049875XXXX – 049875XXXX – 04965XXXX – 04965XXXX). L'illegittimità degli addebiti operati da TIM è ulteriormente aggravata dalla circostanza che non corrisponde al vero che la società C.S.S.T. S.r.l. abbia sottoscritto contratti successivi a quello del 1.12.2015 (con passaggio di intestazione in data 22.1.2016): ed infatti, TIM S.p.a. afferma che sarebbero stati conclusi diversi contratti, dapprima, in data 19.7.2016 e successivamente in data 17.9.2018, ma non produce i documenti che dovrebbero dimostrare l'avvenuta stipulazione di questi contratti e le relative condizioni asseritamente applicate. Né controparte produce il documento che, a dire di TIM, avrebbe disciplinato il rapporto contrattuale relativo alla linea 04965XXXX asseritamente attivata in data 2.9.2019. Inoltre, come riferito nell'istanza introduttiva, il delegato di TIM dr. Francesco Simoncini, all'udienza di conciliazione, dichiarava, ancora diversamente, che C.S. avrebbe concluso un contratto con TIM nel mese di settembre 2018, per poi cambiare operatore nel mese di marzo 2019 e, infine, sottoscrivere un nuovo contratto nel mese di agosto 2020: come si è già eccepito, nulla di quanto dichiarato corrisponde al vero. L'infondatezza della ricostruzione da parte di TIM del rapporto contrattuale intercorso con C.S. è comprovata dall'assoluta inattendibilità delle deduzioni avversarie. Basti considerare, a titolo esemplificativo: - nella memoria del 10.6.2021, TIM afferma che le linee 0491352XXXX "servizio", 0491350XXXX "internet" e linee VOIP 049875XXXX – 049875XXXX – 04965XXXX – 04965XXXX sarebbero state attive dal 19.7.2016, ma lo stesso doc. 5 conferma che sarebbero state emesse fatture anche in un periodo precedente, sin dalla data del 8.9.2015; - TIM afferma ancora che la linea "internet" 0491350XXXX sarebbe cessata in data 15.10.2018 e sostituita dalla linea 0491353XXXX (che TIM dichiara attivata in data 17.9.2018, ossia un mese prima della cessazione della linea sostituita!), ma ha continuato ad emettere fatture per la linea 0491350XXXX fino al 12.1.2021; - TIM sostiene che le linee 049875XXXX – 049875XXXX – 04965XXXX – 04965XXXX sarebbero migrate ad altro operatore in data 31.7.2020, ma successivamente ha continuato ad emettere fatture per queste linee; - TIM deduce che la linea 04965XXXX sarebbe stata attivata in data 2.9.2019, ma dal doc. 5 avversario risulta che TIM ha emesso fatture per questa linea sin dal novembre 2016, ben prima della data di attivazione indicata dalla stessa TIM! È fondamentale evidenziare che le linee 0491352XXXX e 0491350XXXX, richiamate nella memoria

10.6.2021 di TIM, nonché le linee 0491353XXXX e 0491353XXXX, indicate telefonicamente dal Servizio Clienti TIM e richiamate da ultimo nella stessa memoria, per C.S., a tutt'oggi, non identificano alcunché: nessun contratto sottoscritto dalla società cliente, infatti, ne fa menzione. Questa considerazione preliminare è indispensabile per comprendere l'importanza delle richieste di chiarimenti più volte avanzate da C.S., data la confusione generata da TIM ed evincibile dalla sua fatturazione. Da ciò deriva che le contestazioni sollevate da C.S. riguardo a ciascuna di queste linee valgono per tutte, avendo TIM - in mala fede - omesso di prestare la dovuta collaborazione e di fornire la dovuta informativa, necessaria al fine di rendere intelligibili i criteri e le modalità di addebito applicati. Le linee che fanno capo a C.S., invero, sono soltanto le linee 049875XXXX – 049875XXXX – 04965XXXX – 04965XXXX; se poi TIM identifica queste linee con codici “di servizio” interni, è evidente che questo non può generare duplicazioni di addebiti a carico del cliente.

IN PARTICOLARE, SULLE PALESI CONTRADDIZIONI RIGUARDO ALLA LINEA 0491353XXXX La conferma più evidente dell'infondatezza delle deduzioni - e, soprattutto, delle pretese di TIM - si ha con riferimento alla linea identificata con il n. 04913532117. In relazione a tale linea, la prima fattura emessa è del 11.11.2019 e reca il n. 2019/XE00004058: l'importo fatturato ammonta alla somma abnorme di € 4.771,77. TIM deduce che l'importo troverebbe spiegazione nella circostanza che, a dire di TIM, “la connettività è stata attivata in data 14.9.2018 ma acquisita dal sistema di fatturazione in data 23.9.2019 e pertanto sulla fattura è presente il recupero dei canoni mai pagati dal 14.9.2018”. Diversamente, nella lettera del 5.2.2020 prodotta da TIM, controparte riferiva che la fattura si sarebbe riferita al “periodo dall'attivazione 07/06/2018 al 31/10/2019”. Ancora diversa la giustificazione addotta da TIM nella lettera del 16.4.2020, sempre prodotta, ove la società afferma che “a causa di un disallineamento dei sistemi di fatturazione, il numero 04913532117 ha generato la prima fattura solo dal 23/09/2019 e, pertanto, nella fattura XE00004058 sono stati recuperati i canoni, dovuti e non fatturati, dal 17/09/2018 al 31/10/2019”. Non corrisponde al vero, in ogni caso, che la linea 0491353XXXX sia ancora attiva, tanto più che la linea così identificata da TIM non corrisponde ad alcuna delle linee che fanno capo a C.S., come sopra detto. Non vi è, invero, alcuna linea attiva, perché la società C.S. ha legittimamente interrotto ogni rapporto contrattuale con TIM con la migrazione delle linee identificate con i nn. 049875XXXX – 049875XXXX – 04965XXXX – 04965XXXX ad altro operatore; tra l'altro, TIM, tramite un proprio incaricato, ha provveduto persino al ritiro del modem dato in comodato, come risulta dal relativo verbale di intervento, in cui risulta espressamente indicata la linea n. 0491353XXXX.

SULLE NOTE DI CREDITO A STORNO DEL TRAFFICO NON DOVUTO PER LA LINEA 04913532155 In relazione alla “linea di servizio n.0491353XXXX”, TIM afferma, ancora, di avere emesso “Note di credito a storno del traffico non dovuto, in quanto non era stato attivato il pricing profilo azienda e quindi il traffico è stato fatturato a consumo”, indicando di avere stornato un totale di € 4.229,96. Si premette che la ricostruzione, ancora una volta, non corrisponde a quanto dichiarato da TIM nella lettera del 16.4.2020, ossia che: “in riferimento all'addebito di traffico telefonico per la linea Azienda Tutto Compreso 04913532155, risulta gestito il reclamo numero 1-12559409908 con relative note di credito a storno del traffico non dovuto sui bimestri 3/2019, 4/2019 e 5/2019. Le confermiamo di aver disposto a Suo favore la diminuzione delle voci di traffico a consumo ed indennità non dovute, presenti fatture 8E00945896 del 6/2019 e 8E00052491 del 1/2020 della linea 0491353XXXX, con l'emissione di due note di credito, che le saranno inviate con nostra successiva comunicazione, per l'importo totale di 475,25 euro iva inclusa”. Ad ogni modo, l'affermazione avversaria rileva in quanto, dall'un lato, TIM riconosce confessorialmente che C.S. era intestataria di un contratto “tutto compreso”, erroneamente fatturato a consumo, e riconosce, altresì, di avere commesso gravi errori di fatturazione. Tuttavia, lo storno, è stato operato da TIM su fatture - a mero titolo di esempio, la n. 2019/XE00002184 del 9.5.2019 (in atti) emessa per l'importo di € 3.270,47, corrispondente esclusivamente a “traffico a consumo” - a loro volte errate, cosicché, tramite la compensazione con altri importi non dovuti, TIM ha solamente incrementato l'ammontare dei versamenti indebitamente incassati.

SUI PAGAMENTI INDEBITI IN RELAZIONE ALLA LINEA 04965XXXX TIM riferisce, ancora, che C.S. avrebbe attivato un'ulteriore linea, identificata con il n. 04965XXXX, in data 2.9.2019, e che la stessa sarebbe stata chiusa in data 31.7- 31.8.2020. Ancora una volta, TIM dimostra l'inattendibilità delle proprie affermazioni, poiché, come si è detto, lo stesso doc. 5 di TIM dà evidenza di fatture emesse per tale linea sin dal novembre 2016. Inoltre, le fatture ricevute da C.S. con riferimento alla linea 04965XXXX danno assoluta evidenza degli abusi perpetrati da TIM nella fatturazione: sono stati addebitati importi progressivamente in aumento, senza alcuna ragione e in difetto di qualsivoglia accordo. Si considerino, solo a titolo esemplificativo, le seguenti fatture, dalle quali emerge l'ingiustificata variazione in aumento delle voci (al netto dell'iva) che compongono i rispettivi totali: 1. Fattura n. 8E00065500 emessa il 10/01/2017 per € 71,24 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 100,00 - sconti e promozioni - € 50,00 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti (produzione e spedizione fattura) € 2,00 2. Fattura n. 8E00295679 emessa l'8/3/2017 per € 186,66 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 100,00 - sconti e promozioni - € 50,00 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - anticipo conversazioni € 100,00 voce, questa, del tutto ingiustificata - altri addebiti € 15,00 3. Fattura n. 8E00502955 emessa il 9/5/2017 per € 98,94 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 100,00 - sconti e promozioni - € 50,00 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 26,86 4. Fattura n. 8E01148266 emessa il 9/11/2017 per € 88,48 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 100,00 ma addebitati per otto settimane, anziché per il bimestre settembre-ottobre - sconti e promozioni - € 50,00 - prodotti in vendita

(router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 16,66 di cui € 9,82 + € 11,79 a titolo di "conguaglio canoni posticipati fatture 4° periodo e 5° periodo", cosicché TIM illegittimamente pretendeva di retrodatare la modalità di fatturazione a otto settimane, applicandola anche ai bimestri precedenti già fatturati 5. Fattura n. 8E00056244 emessa il 9/1/2018 per € 87,39 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti - Tuttofibra € 100,00 - adeguamento per ripristino fatturazione bimestrale € 19,64 addebito illegittimo - sconti e promozioni - € 50,00 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti / accrediti - € 3,87 6. Fattura n. 8E00240738 emessa l'8/3/2018 per € 105,56 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 119,48 quindi, con un ingiustificato aumento di circa il 20% rispetto ai bimestri precedenti, derivante dall'assorbimento nel costo bimestrale dell'abbonamento indicato come "Tuttofibra" dello stesso importo (+ € 19,48) corrispondente all'aumento operato per effetto della pratica illegittima della modifica della periodicità della fatturazione (8 settimane, anziché 2 mesi) - sconti e promozioni - € 54,30 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 14,97 di cui € 11,00 di "spese riattivazione collegamento", già addebitate, tra l'altro, nei periodi 2° e 3° del 2017 (fattura n. 8E00295679 del 8/3/2017 e fattura n. 8E00502955 del 9.5.2017), non si comprende a quale titolo 7. Fattura n. 8E00636707 emessa il 9/7/2018 per € 96,29 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 119,48 compare la "funzionalità Safe Web" (a costo zero) - sconti e promozioni - € 54,30 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 8,12 8. Fattura n. 8E00827940 emessa il 10/9/2018 per € 95,75 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 119,48 - sconti e promozioni - € 54,30 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 7,58 9. Fattura n. 8E01023187 emessa il 9/11/2018 per € 109,88 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 131,06 quindi, con un ulteriore ingiustificato aumento di circa il 10% rispetto al bimestre precedente e, così, con un ingiustificato aumento di oltre il 30% rispetto all'importo di € 100,00 dapprima applicato - sconti e promozioni - € 54,30 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 7,58 10. Fattura n. 8E00057202 emessa il 9/1/2019 per € 110,35 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 131,42 con importi ancora in aumento - sconti e promozioni - € 54,28 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 7,58 11. Fattura n. 8E00246350 emessa l'8/3/2019 per € 135,28 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 151,37 quindi, con un ulteriore ingiustificato aumento del 15% rispetto al bimestre precedente e, così, con un ingiustificato aumento di oltre il 50% rispetto all'importo di € 100,00 dapprima applicato - sconti e promozioni - € 54,26 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 8,15 12. Fattura n. 8E00420592 emessa il 9/5/2019 per € 195,43 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti (Tuttofibra) € 151,37 - sconti e promozioni - € 54,26 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 68,30 di cui € 62,27 asseritamente relativi alla diversa linea n. 049652696 13. Fattura n. 8E00599048 emessa l'8/7/2019 per € 140,97 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti - Tuttofibra € 151,37 - Safe Web € 6,00 servizio, questo, mai richiesto e divenuto a pagamento - sconti e promozioni - € 54,26 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 6,52 14. Fattura n. 8E00778902 emessa il 9/9/2019 per € 148,32 (iva inclusa), di cui: - contributi e abbonamenti - Tuttofibra € 151,37 - Safe Web € 6,00 si ripete, servizio, questo, mai richiesto e divenuto a pagamento - sconti e promozioni - € 54,26 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 12,77 di cui € 5,00 a titolo di "consegna elenchi telefonici", mai richiesti e mai consegnati 15. Fattura n. 8E00947248 emessa il 11/11/2019 per € 143,62, di cui: - contributi e abbonamenti - Tuttofibra € 151,37 - Safe Web € 6,00 si ripete, servizio, questo, mai richiesto e divenuto a pagamento - sconti e promozioni - € 54,26 - prodotti in vendita (router wi-fi) € 7,80 - addebiti € 9,17. È evidente, dunque, che le richieste di pagamento avanzate da TIM in relazione alla linea 04965XXXX si fondano su ipotetiche condizioni contrattuali, non solo indimostrate - e, invero, inesistenti -, ma, in ogni caso, assolutamente indeterminate, come conferma la non intelligibilità della fatturazione, cosicché TIM nulla può pretendere e tutti gli importi addebitati devono essere restituiti. Lo stesso dicasi per le linee di "servizio" e per le linee 0491350XXXX e 0491353XXXX indicate da TIM. In sintesi, TIM ha dimostrato di avere modificato unilateralmente il rapporto - peraltro, nella mancanza, anche in origine, di un contratto sottoscritto -, a volte variando il prezzo, a volte addebitando costi per servizi mai richiesti, né prestati, e comunque costi non dovuti. SULLA DUPLICAZIONE DI PAGAMENTI E SUL DIRITTO DI C.S. ALLA RIPETIZIONE DELL'INDEBITO Si è spiegato sopra che, sulla base delle condizioni contrattuali del 22.1.2016, TIM avrebbe dovuto addebitare importi bimestrali di € 69,8 + € 4,12, per complessivi € 73,92 (€ 90,18 iva inclusa), previsti in relazione al numero 049875XXXX, e di € 69,8 (€ 85,16), per i restanti tre numeri, per un totale di € 283,32 + iva al bimestre, ossia € 345,65 iva inclusa al bimestre. Computando il dovuto a far data dal gennaio 2016 e sino al mese di luglio 2020 - che controparte assume come data di cessazione dei rapporti contrattuali - si perverrebbe, dunque, ad un importo totale complessivamente pari ad € 9.505,36, ben lontano dagli importi pretesi da TIM. Ma vi è di più. Le fatture - esemplificativamente sopra indicate al § 1 - emesse da TIM per importi corretti, ossia per € 92,62 e per € 87,60 (importi che includono € 2,00 + iva di emissione fattura), anch'esse puntualmente pagate da C.S., non sono indicate nel doc. 5 di TIM. Questa circostanza dà evidenza delle duplicazioni di addebiti, anche per le stesse linee, illegittimamente operate da TIM, talché l'intero ammontare delle somme pretese da TIM e indicate nel doc. 5 costituisce pagamento dell'indebito e dovrà essere rimborsato, quantomeno per l'importo, riconosciuto dalla stessa TIM, di € 38.324,69, e null'altro TIM potrà pretendere. CIRCA I SERVIZI, NON RICHIESTI, UNILATERALMENTE ATTIVATI DA TIM Analoghe considerazioni si estendono all'addebito di servizi non richiesti dalla società C.S., ma attivati unilateralmente da TIM, ovviamente a pagamento. Il riferimento è, ad esempio, al servizio Tim Safe Web attivato sulla linea 04965XXXX (v. supra e, tra l'altro, lettera 16.4.2020 sub doc. 1 di TIM). SUI DISSERVIZI TECNICI SUBITI DALLA SOCIETÀ

C.S.S.T. S.R.L. TIM S.p.a. ben conosce i disservizi tecnici patiti dalla società C.S., denunciati nelle numerose segnalazioni inviate dalla cliente. Ad esempio: - TIM non ha mai provveduto ad implementare il profilo della società C.S. nell'area riservata on line, nella quale avrebbero dovuto essere messe a disposizione da TIM tutte le informazioni relative al rapporto contrattuale, incluse le fatture emesse; - C.S. ha contatto numerose volte il Servizio Clienti TIM al numero 191, al quale gli operatori rispondendo indicando che la società cliente avrebbe dovuto rivolgersi ad un diverso numero dedicato per l'assistenza, che avrebbe dovuto essere fornita entro il termine massimo di 24 ore dalla denuncia di disservizi, con l'intervento di un tecnico presso la sede della società: le richieste di C.S. in tal senso non hanno mai avuto alcun positivo riscontro. I documenti prodotti da TIM sub docc. 2, 3 e 4 nulla provano, in quanto si tratta di documenti unilaterali, privi di data certa e inopponibili a C.S.. Tali documenti, inoltre, provengono dal "Servizio Clienti 191", che, come si è detto sopra, si è sempre dichiarato incompetente rispetto alle problematiche denunciate da C.S., e, dunque, a maggior ragione, a nulla valgono. In ogni caso, si è già contestato che i disservizi segnalati sono stati ben più numerosi rispetto a quelli indicati nella memoria avversaria e, comunque, mai risolti, tantomeno in modo soddisfacente. Tali problematiche concorrono a delineare il quadro delle violazioni e degli inadempimenti perpetrati da TIM, che, per quel che più rileva, si sono concretizzati nell'emissione di fatture prive di fondamento contrattuale e, dunque, in pretese illegittime, che C.S. chiede siano dichiarate indebite, con la conseguente condanna di TIM al rimborso. Quanto detto conferma che le difese di TIM sono del tutto inattendibili ed, invero, infondate: vero è, invece, che TIM ha emesso fatture per importi non dovuti, violando le condizioni economiche pattuite con C.S. e perseverando in una posizione reticente, pur a fronte delle innumerevoli contestazioni e richieste di chiarimenti e/o interventi di ripristino formulate dalla cliente. Gli unici riscontri forniti da TIM sono consistiti in reiterate intimazioni di pagamento, alle quali la società C.S. si è trovata spesso a dover "cedere" a fronte della minaccia da parte di TIM di interrompere le forniture: iniziativa che, nei tempi - come è noto, non brevi - necessari all'accertamento delle ragioni di C.S., avrebbe di certo pregiudicato irrimediabilmente l'attività dello Studio legale, con danni gravissimi. Per quanto sopra argomentato, dunque: - la società C.S.S.T. S.r.l. ha corrisposto gli importi dovuti a TIM sulla base delle condizioni contrattuali del 22.1.2016, come da fatture emesse dalla stessa TIM, ma non contenute nel doc. 5; - tutte le ulteriori fatture indicate nel doc. 5 rappresentano duplicazioni di addebiti per il medesimo servizio ovvero, in ogni caso, pretese illegittime di TIM, in relazione alle quali C.S. ha diritto al rimborso per un ammontare quantomeno pari all'importo di € 38.324,69 di cui la stessa TIM riconosce l'avvenuto pagamento; - pertanto, C.S. è creditrice nei confronti di TIM innanzitutto dell'importo di € 38.324,69 a titolo di rimborso / restituzione dell'indebito e, per le ragioni esposte, nulla deve a TIM. C.S. è creditrice, inoltre, degli importi illegittimamente addebitati da TIM, che sono stati corrisposti sulla base di fatture non contenute nel doc. 5 di controparte, per un importo non inferiore ad € 3.472,08 (v. supra in premessa e fatture allegate alla presente memoria).

L'utente, quindi, chiede:

- i. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 della delibera n. 347/18/CONS, pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione, con particolare riferimento all'attivazione della linea 0491352XXXX, a far data dal 19.7.2016, giorno in cui, secondo quanto affermato da TIM nella memoria 10.6.2021, sarebbe stata attivata la linea, sino al 15.10.2018, giorno in cui, sempre a dire di TIM, il collegamento sarebbe cessato, e così per giorni 818, per un totale di € 4.090,00;
- ii. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 della delibera n. 347/18/CONS, pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione, con particolare riferimento all'attivazione della linea 04913509660, a far data dal 8.9.2015 sino al 12.1.2021, ossia per il periodo in cui TIM ha emesso fatture in riferimento a tale linea, secondo quanto risulta dal doc. 5 di controparte, e così per giorni 1953, per un totale di € 9.765,00;
- iii. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 della delibera n. 347/18/CONS, pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione, con particolare riferimento all'attivazione della linea 0491353XXXX, a dar data dal 17.9.2018, giorno in cui, secondo quanto affermato da TIM nella memoria 10.6.2021, sarebbe stata attivata la linea, sino al 11.3.2021, data in cui, secondo il doc. 5 di TIM, risulta emessa l'ultima fattura in riferimento a tale linea (nonostante la stessa TIM, nella memoria 10.6.2021, dichiara che la linea sarebbe "cessata automaticamente" in data 2.8.2020!), e così per giorni 906, per un totale di € 4.530,00;
- iv. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 della delibera n. 347/18/CONS, pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione, con particolare riferimento all'attivazione della linea 0491353XXXX, a far data dal 14.9.2018, giorno in cui, secondo quanto affermato - pur contraddittoriamente, come si è rilevato sopra - da TIM nella memoria 10.6.2021, sarebbe stata attivata la connettività, sino al 11.5.2021, data in cui, secondo il doc. 5 di TIM, risulta emessa l'ultima fattura in riferimento a tale linea, e così per giorni 970, per un totale di € 4.850,00;

- v. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 della delibera n. 347/18/CONS, pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione, con particolare riferimento all'attivazione della linea 04965XXXX, a far data dal 9.11.2016, data in cui, secondo quanto risulta dal doc. 5 di TIM, risulta emessa la prima fattura in riferimento a tale linea (nonostante la stessa TIM, nella memoria 10.6.2021, dichiara che la linea sarebbe stata attivata in data 2.9.2019!), sino al 10.9.2020, data in cui, sempre secondo il doc. 5, risulta emessa l'ultima fattura, e così per giorni 1401, per un totale di € 7.005,00;
- vi. indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art. 6 della delibera n. 347/18/CONS, pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento, quantomeno a far data dal 10.1.2020 (v. doc. 2 di TIM) sino alla data di cessazione indicata da TIM del 31.7.2020, e così per giorni 203, per un totale di € 609,00, da raddoppiare ai sensi dell'art. 13 e, dunque, per complessivi € 1.218,00;
- vii. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 della delibera n. 347/18/CONS, pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione, con particolare riferimento alla funzionalità Safe Web, a far data dal 1.5.2018 sino alla cessazione degli addebiti in data 14.4.2020, secondo quanto affermato da TIM nella lettera del 16.4.2020 sub doc. 1 di controparte, e così per giorni 714, per un totale di € 3.570,00;
- viii. indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS, da quantificarsi nell'importo massimo di € 300,00 considerato il numero dei reclami proposti, mai adeguatamente riscontrati;
- ix. il rimborso delle somme indebitamente corrisposte, che si quantificano in un importo non inferiore ad € 41.796,77.

2. La posizione dell'operatore

Letta l'istanza avversaria occorre rilevarne l'indeterminatezza e genericità. Non si comprende infatti quali sono le condizioni economiche pattuite e non applicate e quali sono le linee interessate, non c'è l'indicazione delle fatture contestate e per quali importi si chiede lo storno/rimborso, non viene specificato quali disservizi tecnici l'istante avrebbe patito né quanto questi siano durati e quali linee siano state coinvolte. Non si comprende neppure quali servizi non richiesti siano stati attivati. Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che l'istante aveva attivo dal 19.7.2016 un collegamento ATC trunksip composto dalle seguenti linee: 0491352XXXX servizio 0491350XXXX INTERNET PROFESSIONAL LIBERTY 2M NEW connettività 049875XXXX- 04965XXXX – 049875XXXX – 04965XXXX linee VOIP Questo collegamento è stato cessato in data 15/10/2018 ed è stato sostituito da altro collegamento ATC trunksip attivato in data 17/09/2018 composto dalle seguenti linee : 0491353XXXX servizio 0491353XXXX FIBRA PROFESSIONAL connettività In data 31/07/2020 le linee voip 049875XXXX- 04965XXXX – 049875XXXX – 04965XXXX sono migrate ad altro Operatore e in data 2/08/2020 è cessata automaticamente la linea di servizio 0491353XXXX. La linea 0491353XXXX FIBRA PROFESSIONAL connettività invece è tutt'ora attiva. Per questa linea si evidenzia che la fattura del 6/19 di 4771,77 risulta di importo così elevato in quanto la connettività è stata attivata in data 14/09/2018 ma acquisita dal sistema di fatturazione in data 23/09/2019 e pertanto sulla fattura è presente il recupero dei canoni mai pagati dal 14/09/2018. Per la linea di servizio n.0491353XXXX Tim ha emesso Note di credito a storno del traffico non dovuto, in quanto non era stato attivato il pricing profilo azienda e quindi il traffico è stato fatturato a consumo. Il totale traffico stornato è pari ad euro 4229,96 e le NDC sono state riutilizzate sulle fatture indicate in atti. L'istante aveva in consistenza un'altra linea, la n. 04965XXXX attivata in data 2/9/2019 e per la quale ha chiesto la cessazione in data 31/07/2020 correttamente eseguita da Tim entro 30gg dalla richiesta in data 31/08/2020 (si veda fattura di chiusura 5/20) . Per questa linea risultano insolute le seguenti fatture Quanto alle doglianze relative a dei disservizi tecnici non meglio specificati, dal retrocartellino guasti il sistema utilizzato da Tim per la gestione delle segnalazioni da parte dei propri clienti, emergono le seguenti segnalazioni: 1) 03/01/2020 – risolta 05/01/2020: l'istante lamentava la lentezza di navigazione causa cliente; 2) 10/01/2020 – risolta 11/01/2020: l'istante lamentava un parziale malfunzionamento della fonia (voce metallica); 3) 06/04/2020 – risolta 07/4/2020: l'istante lamentava disturbi su fonia e connessione. Tutte le segnalazioni sono state chiuse entro i tempi tecnici previsti dalle Condizioni generali di Abbonamento e nulla è dovuto.

Ad oggi è presente un insoluto pari ad € 11.398,34 Tim chiede, quindi che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

Giova richiamare, preliminarmente, quel principio di portata generale, oramai consolidato in numerose pronunce Agcom e Corecom, secondo il quale un eventuale disservizio, genericamente considerato come tale, sia esso un malfunzionamento, un'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, piuttosto che un'errata fatturazione, debba essere tempestivamente e finanche formalmente segnalato all'operatore, affinché quest'ultimo possa attivarsi per risolvere, ove possibile, la problematica segnalata dall'utente.

La stessa Carta dei Servizi dell'operatore esplicita chiaramente che le fatture debbano essere (formalmente) contestate entro un termine prestabilito (45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione), in virtù del fatto che i termini concessi per contestare le fatture hanno la loro ragion d'essere nel permettere all'operatore di utilizzare tutti i mezzi a disposizione per effettuare i controlli necessari.

Dall'esame della documentazione versata in atti, si rileva che i primi reclami formali che l'utente ha inoltrato all'operatore, sono datati 13-14 febbraio 2020, ai quali ne sono successivamente seguiti altri ed ulteriori. Considerato che le richieste sub i), sub ii), sub iii), sub iv), sub v) e sub vii) hanno ad oggetto l'indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, si ritiene che nel valutare la fondatezza delle stesse e nella quantificazione dell'eventuale correlato indennizzo, debba necessariamente applicarsi il combinato disposto dell'art. 9, comma 1 e dell'art. 13, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi (all A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) il quale prevede che l'indennizzo (ex art. 9 cit.) debba essere calcolato tenuto conto della data di presentazione del reclamo.

Giova altresì rilevare che TIM non ha fornito prova documentale atta a dimostrare l'effettiva stipula dei contratti relativi alle numerazioni contestate dal ricorrente.

Entrando, quindi, nel merito delle richieste avanzate dal ricorrente, e tenuto conto di quanto sopra precisato, si rileva quanto segue.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari in riferimento all'attivazione della linea 0491352XXXX, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto la data (13.02.20) di presentazione del reclamo è ben successiva alla data (15.10.18) in cui la predetta linea sarebbe cessata.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari in riferimento all'attivazione della linea 0491350XXXX, si ritiene che la stessa possa essere accolta e quindi venga riconosciuto al ricorrente l'indennizzo di cui al sopra citato combinato disposto degli artt. 9 e 13 del Regolamento indennizzi, che viene quantificato in complessivi € 1.670,00= come di seguito determinati: € 5,00/pro die dal 13.02.20 (data del reclamo) al 12.01.2021 (data dell'ultima fattura) x 334 giorni.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari in riferimento all'attivazione della linea 0491353XXXX, si evince che dal tenore letterale del reclamo del 12.02.20, non sia tanto in contestazione l'attivazione non richiesta della stessa linea, quanto piuttosto l'addebito di traffico a consumo, di tal chè si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 che in combinato disposto con l'art. 13, comporta un indennizzo pari a complessivi € 980,00= come di seguito determinati: € 2,50 /pro die dal 13.02.20 (data del reclamo) all'11.03.2021 (data dell'ultima fattura) x 392 giorni.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) di indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari in riferimento all'attivazione della linea 0491353XXXX, si ritiene che la stessa possa essere accolta e quindi venga riconosciuto al ricorrente l'indennizzo di cui al sopra citato combinato disposto degli artt. 9 e 13 del Regolamento indennizzi, che viene quantificato in complessivi € 2.265,00= come di seguito determinati: € 5,00/pro die dal 13.02.20 (data del reclamo) all'11.05.2021 (data dell'ultima fattura) x 453 giorni.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) di indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari in riferimento all'attivazione della linea 04965XXXX, si ritiene che la stessa possa essere accolta e quindi venga riconosciuto al ricorrente l'indennizzo di cui al sopra citato combinato disposto degli artt. 9 e 13 del

Regolamento indennizzi, che viene quantificato in complessivi € 1.050,00= come di seguito determinati: € 5,00/pro die dal 13.02.20 (data del reclamo) al 10.09.2020 (data dell'ultima fattura) x 210 giorni.

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) relativa all'indennizzo per il malfunzionamento del servizio dal 10.01.20 al 31.07.2020 non può essere accolta in quanto non è presente agli atti alcun reclamo di contestazione di funzionamento del servizio successivo alla segnalazione, per altro riscontrata da TIM, del 10.01.2020.

Per quanto riguarda la richiesta sub vii) di indennizzo per l'attivazione del servizio Safe Web, si ritiene che la stessa possa essere accolta e quindi venga riconosciuto al ricorrente l'indennizzo di cui al sopra citato combinato disposto degli artt. 9, comma 2 (trattasi di servizio accessorio) e 13 del Regolamento indennizzi, che viene quantificato in complessivi € 152,50= come di seguito determinati: € 2,50/pro die dal 13.02.20 (data del reclamo) al 14.04.2020 (cessazione del relativo addebito) x 61 giorni.

Per quanto riguarda la richiesta sub viii) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, se da un lato è pur vero che Tim abbia riscontrato i reclami di febbraio 2020 con nota prot. C26103055 del 16.04.20, dall'altro è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che ai reclami successivamente presentati dal ricorrente (da giugno 2020) l'operatore non abbia fornito prova documentale di averli riscontrati, di tal ché si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi, che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub ix) si precisa quanto segue: considerato quanto in premessa precisato, relativamente ai termini entro i quali contestare una fattura e considerato, altresì, come detto, che il primo reclamo in atti di contestazione delle fatture relative alle numerazioni la cui attivazione è stata contestata dal ricorrente, si ritiene che sulla scorta dell'estratto conto prodotto in atti da Tim, tutte le fatture emesse a far data dal 10.01.2020 (scadenza 10.02.2020) e relative alle numerazioni 0491350XXXX, 0491353XXXX, 0491353XXXX, 04965XXXX, debbano essere stornate o rimborsate, nel caso siano state saldate. per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Accoglie parzialmente l'istanza di C.S.S.T. s.r.l. nei confronti di TIM s.p.a. La società Tim è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.670,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della numerazione 0491350XXXX a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 980,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto sulla numerazione 0491353XXXX a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.265,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della numerazione 0491353XXXX a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.050,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della numerazione 04965XXXX a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 152,50= a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio accessorio Safe Web; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo; a stornare o rimborsare (se saldate) tutte le fatture emesse a far data dal 10.01.2020 (scadenza 10.02.2020) e relative alle numerazioni 0491350XXXX, 0491353XXXX, 0491353XXXX, 04965XXXX.

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.

Il Dirigente

Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco