DELIBERA N. 172/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)

(GU14/21712/2018, GU14/116637/2019, GU14/261705/2020)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 dicembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 25/09/2018;

VISTA l'istanza della società XXX, del 30/04/2019 acquisita con protocollo n. 0185960 del 30/04/2019;

VISTA l'istanza della società XXX, del 27/03/2020 acquisita con protocollo n. 0138577 del 27/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui all'utenza n. 0587 48xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, la sospensione del servizio voce e adsl sull'utenza n. 0587 48xxxx, la mancata risposta ai reclami, l'errata intestazione delle fatture, nonché l'applicazione di un profilo tariffario difforme.

Nelle istanze introduttive del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha preliminarmente fatto un *excursus* sulle istanze precedenti, già oggetto di decisione da parte del Corecom Toscana ("*GU14 n. 266/17 XXX. / Telecom Italia S.p.A. / Fastweb S.p.A.*" e "*GU14 n. 695-17 XXX. / Telecom Italia S.p.A.*"). Parte istante ha, al riguardo evidenziato come, nel passaggio da Fastweb S.p.A. a TIM, si fosse verificato un ritardo nell'attivazione del servizio voce sull'utenza n. 0587 484xxxx e la mancata attivazione del servizio ADSL sulla stessa utenza. Ha inoltre precisato che, nell'ambito di sottoscrizione del contratto con TIM, era prevista la portabilità dell'utenza n. 0587 48xxxx e il contestuale subentro/cessione dalla denominazione societaria XXX a New XXX Contrariamente a quanto concordato, ricevute le fatture, constatava oltre al mancato subentro, l'errata intestazione delle fatture stesse a persona fisica e non all'azienda, come richiesto. L'istante ha richiamato il reclamo del 31 marzo 2017 (già oggetto delle

precedenti istanze), con il quale aveva contestato la "*relativa fattura RL0162xxxx (…) perché la linea 058748xxxx era intestata a persona fisica XXX (amministratore della XXXl) anziché a persona giuridica New XXX srl (previsto dal contratto business sottoscritto e contestuale subentro cessione da XXX) inoltre i costi e i servizi attivati erano diversi da quelli (…) sottoscritti*".

Con riguardo ai "*fatti nuovi non discussi al Corecom della Toscana"*, nelle istanze introduttive dei procedimenti qui riuntiti (pratiche GU14 n. 21712/2018 del 25 settembre 2018, n. 116637/2019 del 30 aprile 2019 e n. 261705/2020 del 27 marzo 2020) l'istante ha riferito quanto di seguito esposto.

- Constatava il persistere delle problematiche inerenti all'errata intestazione delle fatture, nonché alla mancata attivazione del servizio ADSL.
- Inviava per fax, in data 27 aprile 2018, il reclamo (ad oggetto: "*contestazione fattura n° 8L0002xxxx*"), con cui contestava "*l'ennesima fattura errata"* e chiedeva nuovamente l'esecuzione del subentro da XXX (come da contratto del 12 maggio 2016) a New XXX, nonché l'annullamento delle fatture ricevute a persona fisica.
- Riscontrava che *"Telecom senza spiegazione e senza avviso in data 22.05.2018 [sospendeva] per l'ennesima volta la linea telefonica"*.
- Inviava per fax all'operatore un ulteriore reclamo in data 25 maggio 2018, con cui contestava "*l'indebita sospensione della linea in oggetto dalla data del 22.05.2018 senza motivo [rilevando] infatti [che] le fatture errate (…) sono [state] regolarmente contestate"* per l'errata intestazione e perché riportanti *"[t]ariffe e servizi attivati diversi da quelli richiesti e sottoscritti"*.
- TIM non riscontrava nessuno dei precedenti reclami e che, *"nonostante [fosse] in atto [il precedente GU14 n. 695-17] XXX /Telecom Italia S.p.A., ave[va] indebitamente interrotto il servizio senza alcuna comunicazione*".
- Stante il mancato riscontro al reclamo e stante il persistere dei problemi sopra evidenziati, introduceva tentativo obbligatorio di conciliazione in data 8 giugno 2018.
- Constatava il ripristino del servizio voce il 9 luglio 2018.
- Inviava, in data 29 agosto 2018, un reclamo per PEC ad "*OGGETTO: Contestazione fattura 8L0053xxxx*", con cui lamentava la fatturazione per "servizi mai richiesti e a soggetto diverso di quello che ha sottoscritto il contratto". Nel reclamo chiedeva "*per l'ennesima volta di attivare l'adsl "Tutto senza Limiti" e la tariffa "Linea Valore +" che sono i servizi richiesti e di fatturarli alla New XXX (…) come da contratto sottoscritto*".
- Nell'ambito della procedura di definizione n. 21712/2018, in data 27 settembre 2018, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento

temporaneo ai sensi dell'art. 5 del Regolamento nei confronti dell'operatore TIM, volto ad ottenere l'attivazione del servizio ADSL.

- "*in data 18.10.2018 [veniva] sospeso il servizio sulla linea telefonica 058748xxxx per l'ennesima volta senza alcuna comunicazione*".
- *In data 18.10.2018 [inviava] reclamo per indebita sospensione della linea 058748xxxx (vedi all.10) senza ricevere alcun riscontro da parte di Telecom.*"
- A seguito di provvedimento temporaneo emesso il 4 ottobre 2018 nell'ambito del GU5 relativo al GU14/21712/2018, il servizio ADSL veniva attivato il 23 ottobre 2018.
- La fattura in scadenza 13 novembre 2018 non perveniva e, "*pertanto, in data 09.11.2018 [inviava] lettera per richiedere [a mezzo fax] la fattura mancante che (…) perven[iva] via email solo in data 21/11/2018*"
- Constatava che "*la ragione sociale e servizi forniti [erano] ancora errati come tutte le altre fatture ricevute (….), fattura a nome di XXX ditta individuale (società inesistente) mettendo solo il codice fiscale perché non esiste una partiva iva. Inoltre fattura "linea affari" con tariffe ministeriali anziché "Linea valore +" servizio (…) sottoscritto (…) e pertanto in data 22.10.2018 [inviava] l'ennesimo reclamo*".
- In data 22 novembre 2018 presentava l'istanza di conciliazione (UG/48669/2018, collegato al GU14 n. 116637/2019) e, in data 15 dicembre 2018, chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5 del Regolamento nei confronti dell'operatore TIM, volto ad ottenere la riattivazione del servizio ADSL sospeso per motivi amministrativi dal 2 novembre 2018 "*senza alcuna comunicazione*"
- Il 10 dicembre 2018 veniva emesso provvedimento temporaneo "*per riattivare la linea 058748xxxx*";
- "*La linea telefonica 058748xxxx [veniva] sospesa dal 18.10.2018 mentre l'adsl associata [risultava] sospesa da 02.11.2018*".
- "*Tim comunicava di aver sistemato l'intestazione della fattura dal 01.01.2019 senza però riferire niente sulle tariffe e sull'attivazione della linea telefonica 058748xxxx e adsl"*, ma ciò non corrispondeva al vero.
- "*In data 13.05.2019 riceve[va] la prima fattura del 2019 8L0029xxxx (vedi All.16) che continua ad essere sbagliata e pertanto la contest[ava] in data 15.05.2019 (vedi All.17) e non la pag[ava] per i motivi*" già più volte ribaditi circa l'errata intestazione delle fatture evidenziando "*che la XXX (aveva) affittato il ramo di azienda alla New XXX e pertanto non può avere utenze intestate*".
- Constatava ancora "*che i conti telefonici ricevuti erano "errati perché non [erano] stati applicati gli sconti previsti - Bonus Telecom Italia – Promo valore*

– Promozione Linea valore + applicati sulla linea 058748xxxx, come "dall'unico contratto firmato dallo scrivente per le sue linee 058748xxxx -058748xxxx" .

- "*Tim continua[va] nel silenzio totale e invia[va] la fattura 8L0042xxxx anche questa errata e pertanto in data 02.07.2019 invia[va] ennesimo reclamo in cui fac[eva] presente che a seguito del reclamo del 16.05.2019 (mai riscontrato) Tim continuava con i suoi abusi e disservizi e pertanto la fattura 8L0042xxxx non sarebbe stata pagata per gli stessi motivi che non era stata pagata la fattura 8L0029xxxx*"
- Nuovamente faceva richiesta all'operatore di "*riattivare il servizio voce sulla linea 058748xxxx e adsl indebitamente sospesi dal 2018*", "*di fatturare i servizi secondo i costi preventivati alla new XXX secondo il contratto firmato in data 12.05.2016 e mai annullato*".
- I reclami del 2 luglio 2019 e del 16 maggio 2019 rimanevano inevasi e non venivano riattivati i servizi sospesi
- Pertanto in data 13 settembre 2019 inviava un ulteriore reclamo, nel quale oltre a ribadire il mancato funzionamento del servizio voce e ADSL, contestava i seguenti addebiti:
  - "*5 € + iva per "consegna di elenco telefonico mai ricevuto";*
  - *"100 € per "Anticipo conversazione" importo non dovuto perché il contratto firmato prevedeva il passaggio a Tim della linea 058748xxxx con relativo subentro e cessione alla New XXX e l'addebito in banca della fattura "corretta" (come avviene con la linea 058748xxxx)".*
- Cambiava "*OLO alla numerazione 058748xxxx (…) e present[va] il 5° ricorso UG"*: in data 16 novembre 2019 introduceva l'istanza di conciliazione (UG/205073/2019).
- "*In data 16/01/2019 ricev[eva] l'ultima fattura di Tim n° 8L0085xxxx. In data 20/01/2020 [veniva] contestata la fattura n° 8L0085xxxx perché Tim ha: - indebitamente sospeso il servizio voce e adsl - emesso fatture con intestazione errate, - applicato costi diversi da quelli pattuiti*".
- "*Nonostante [fossero] stati costretti a cambiare operatore per gravi mancanze dell'operatore intimato con lettera di reclamo del 13/09/2019 (vedi All. 21) Tim nell'ultima fattura 8L0085xxxx (…) addebitata[va] i seguenti ulteriori costi: -100 € "Cessazione anticipata linea - "19,51 "Costo disattivazione linea e servizio - 12,20 € x 18 rate "Addebito rate wifi*"
- Dal momento che tali costi venivano giudicati "*ingiustificati*" non veniva saldata la sopracitata fattura 8L0085xxxx e provvedeva a comunicare a Tim "*che il Router poteva essere ritirato presso la (…) sede [aziendale] a loro cura e spese*" (*vedi All.26*).

La parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM i seguenti tentativi obbligatori di conciliazione presso il CoReCom Toscana che concludevano con verbale attestante il fallimento dello stesso:

- In data 5 luglio 2018 in relazione all'istanza UG 3516/2018.
- In data 28 febbraio 2019 in relazione all'istanza UG/48669/2018.
- In data 4 febbraio 2020 in relazione all'istanza UG/205073/2019.

In base a tali premesse l'istante (GU14/21712/2018) ha chiesto

i) "Attivazione dell'adsl come aveva (…) con Fastweb [il precedente operatore] e come promesso dall' (…) agente [TIM]".

ii) "Indennizzo di 675 € per indebita sospensione linea telefonica 058748xxxx dal 25.05.2018 al 09.07.2018".

iii) "Storno di tutte le fatture emesse da quando e stato presentato ricorso GU14 695-2017 (27.12.2018), perché aventi intestazione errate e con tariffe e servizi diversi da quelli (…) sottoscritti fino a quando Tim non attiva i servizi (…) sottoscritti o in subordine alla data di presentazione di questo GU14".

iv) "Indennizzo di 4.080 € per mancata attivazione Adsl dalla data di presentazione del GU14 695-2017 (27.12.2017) alla data odierna (25.09.2018) perché non ha ancora attivato l'adsl senza alcun comunicazione nonostante l'emissione 3 PT [provvedimenti]".

v) "Indennizzo 680 € per attivazione profilo tariffario/contratto diverso da quello stipulato (vedi All. A) dalla data di presentazione del GU14 695-2017 (27.12.2017) alla data [di presentazione della definizione della controversia] (25.09.2018) perché ancora non sono state attivate le tariffe (…) sottoscritte".

vi) "Indennizzo di 300 per mancato riscontro al reclamo del 27.04.2018 relativo alla contestazione della fattura [e] Indennizzo di 300 per mancato riscontro reclamo del 25.05.2018 relativo all'indebita sospensione amministrativa della linea 058748xxxx".

In base a tali premesse l'istante (GU14 116637/2019) ha chiesto

*i) "Riattivazione linea telefonica 058748xxxx e adsl con l'intestazione corretta della fattura. Indennizzo 2.910 € *per indebita sospensione linea telefonica 058748xxxx dal 18.10.2018 alla data di riattivazione".*

ii) "Indennizzo di 420 € per indebita sospensione dell'adsl dal 25.09.2018 (data di presentazione dell'ultimo GU14 /21712) al 23.10.2018 (data di attivazione nelle more del UG 48669/2018)".

*iii) "Indennizzo di 2.686 € * per indebita sospensione dell'adsl dal 02.11.2018 (data di nuova sospensione dell'adsl nelle more del UG 48669/2018 vedi all.14) alla data di riattivazione".*

iv) *"Storno di tutte le fatture emesse 058748xxxx perché aventi intestazione errate e con tariffe e servizi diversi da quelli da noi sottoscritti (si allegano fatture ricevute da Tim vedi all 13-5)".*

v) *"Indennizzo 1.085 * di per attivazione profilo tariffario/contratto diverso da quello stipulato (tariffa voce e Adsl dal 25.09.2018 - data di presentazione dell'ultimo GU14 21772 alla data in cui Tim non fattura i profili tariffari sottoscritti)".*

vi) *"Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 22.11.2018 relativo al proseguo dell'errata intestazione delle fatture e dei servizi fatturati".*

vii) *"Indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 25.05.2018 relativo all'indebita sospensione amministrativa della linea 058748xxxx".*

viii) *"Indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 11.12.2018 relativo all'indebita sospensione dell'adsl. *indennizzo calcolato sulla data di presentazione del presente GU14 (30.04.2019) in mancanza di una risoluzione dei disservizi sarò costretto mio malgrado a presentare nuovo ricorso UG".*

In base a tali premesse l'istante, nel GU14/261705/2020, ha chiesto:

i) *"indennizzo 5.640 € per indebita sospensione linea telefonica 058748xxxx e Adsl ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS art. 5 comma 1 e art 13 comma 3 (30 € x 188 gg dal 30 /04/2019- presentazione ultimo GU14 116637 /2019 al 05.11.2019 data cambio OLO – Vedi All. 24)"*

ii) *"Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 15.05.2019 (vedi All.17) relativo al proseguo dell'errata intestazione delle fatture e dei costi fatturati".*

iii) *"Il rimborso delle spese per il cambio di operatore".*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio GU14/21712/2018, con deposito della memoria difensiva datata 9 novembre 2018, ha "*osserva[to] nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico in merito la posizione di TIM. La XXX asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Infatti, "in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni…il creditore che agisce per l'inadempimento…deve dare prova della fonte negoziale o legale del suo diritto", delibera Corecom Lazio DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, che richiama Cass. Sez. Un., n. 13533/2001*)".

L'operatore, con riferimento al caso di specie, ha precisato che "*non si riscontra alcuna effettiva prova di quanto dedotto dall'istante, peraltro dalla descrizione fattuale è difficile comprendere le motivazioni per cui si chiede lo storno delle fatture e soprattutto*

le fatture di cui si chiede lo storno, che tipo di malfunzionamento alla linea ha subito e tutta una serie di circostanze per le quali risulta davvero difficoltoso per l'esponente potersi difendere nel merito".

L'operatore ha concluso che, *"[a]lla luce di ciò, [ha chiesto] al Corecom Toscana di voler accertare e dichiarare la piena inammissibilità e improcedibilità della presente istanza*".

L'operatore, nell'ambito del contraddittorio GU14 116637/2019, con deposito della memoria difensiva del 17 giugno 2019, ha dedotto che *"[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla presunta illegittimità della sospensione amministrativa della linea telefonica 058748xxxx e della relativa linea ADSL, nonché sull'errata indicazione nelle fatture emesse per la suddetta linea dei servizi da applicare e della ragione sociale e della partita IVA dell'intestatario*".

La società TIM ha dedotto "*l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dalla XXX per le seguenti ragioni*", evidenziando *"[i]n via preliminare"*:

a)"carenza di legittimazione attiva della XXX. ai fini del presente procedimento di procedere all'esame del merito dell'istanza avversaria, si deve rilevare che la società XXX non appare palesemente legittimata ad agire nel presente giudizio nei confronti di Tim. Ed invero. Dalla stessa ricostruzione dei fatti operata dall'istante si rileva che il contratto volto all'attivazione di linea fissa relativamente all'utenza 0587.48xxxx è stato sottoscritto da New XXX Tale soggetto giuridico, invero, richiedeva a Tim, per stessa ammissione dell'istante, di attivare la linea 0587.48xxxx –previa migrazione da Fastweb - procedendo anche alla nuova intestazione della stessa da XXX a New XXX (…). Pertanto, non fu XXX a sottoscrivere il contratto per la linea 0587.48xxxx, ma bensì la New XXX che ne richiedeva la successiva intestazione.

- "*Conseguentemente, ogni censura nei confronti di Tim circa presunti inadempimenti al contratto siglato il 12.5.2016, può al più essere mossa da chi lo ha sottoscritto, ovvero da New XXX e non già dall'odierna istante. XXX., totalmente priva di legittimazione attiva ai fini del presente procedimento*".
- "*Pertanto, ferma ogni successiva contestazione nel merito della controversia, in via preliminare si deve rilevare come la XXX non sia il soggetto legittimato attivo della presente azione (…)*"

b) "parziale inammissibilità dell'istanza per avere la XXX formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell'articolo 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, nonché dell'art. 12, comma 3 della medesima Delibera" (…)

- Sul punto ha "*eccepi[to] che la XXX, nell'istanza di conciliazione si è limitata a chiedere "la riattivazione linea telefonica 058748xxxx; Indennizzo per indebita sospensione linea telefonica 058748xxxx dal 18.10.2018 alla data di riattivazione. Storno di tutte le fatture emesse 058748xxxx perché aventi intestazione errate e*

con tariffe e servizi diversi da quelli da noi sottoscritti; Indennizzo per attivazione profilo tariffario/ contratto diverso da quello stipulato Indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 22.11.2018 relativo al proseguo dell'errata intestazione delle fatture e dei servizi fatturati. Indennizzo per mancato riscontro reclamo del 25.05.2018 relativo all'indebita sospensione amministrativa della linea 058748xxxx"; diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di definizione, in cui vengono inserite una serie di contestazione circa la sospensione dell'Adsl sulla numerazione 0587.48xxxx ed aggiunte, fra le altre cose, le relative richieste di indennizzo.

- Le *"richieste, quindi, non sottoposte a tentativo obbligatorio di conciliazione, devono essere stralciate perchè su di esse non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede"*.
- *Tali nuove richieste e deduzioni, che non costituiscono precisazioni dell'istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 co. 1 della Delibera* AGCOM n. 203/18/CONS, a mente del quale è possibile chiedere la definizione della *controversia "qualora i tentativi di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale"*.
- TIM ha "*insiste[to] affinché sia accertata e dichiarata la parziale inammissibilità dell'istanza presentata dalla XXX, limitatamente all'aspetto sopra descritto, con conseguente stralcio dei nova"*.

L'operatore ha proseguito, deducendo *l'"infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM; legittimità della sospensione della linea per morosità*

La società ha "*osserva[to] nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate*". Al riguardo TIM ha precisato quanto di seguito esposto.

- "*In primo luogo, nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e, pertanto, ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Ciò frustra il diritto di difesa dell'esponente società che, nel rilevare altresì la totale assenza di supporto documentale, risulta di fatto impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse, perché formulate in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). Senza tali evidenze è, infatti, preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Co.re.com. - di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit")"*.

- *"ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM – in particolare, la presunta illegittima sospensione della linea telefonica e dell'adsl – appare totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento"*.
- "*Ad ogni buon conto si deve rilevare come l'operatore abbia operato nel rispetto non solo della normativa di riferimento, ma anche in adesione al generale principio di buona fede e correttezza che deve regolare i rapporti contrattuali. Invero, come ben noto a parte istante, la sospensione lamentata è stata eseguita in maniera legittima dall'operatore a seguito di una morosità tempestivamente segnalata tramite sollecito di pagamento di cui si dirà, infra, a cui, tuttavia, parte istante non forniva alcun riscontro*".
- Ha evidenziato che "*anche a fronte dell'eventuale erronea indicazione dell'intestatario della fattura, la XXX avrebbe comunque dovuto provvedere al pagamento dei servizi prestati da Tim, in qualità di effettiva utilizzatrice della linea telefonica n. 0587.48xxxx***.**
- *"La linea n. 0587.48xxxx, invero, per stessa ammissione avversaria è stata tempestivamente attivata, a seguito di migrazione dall'operatore Fastweb in Tim.*
- *"Pertanto, la linea e la collegata connessione Adsl venivano regolarmente attivate ad opera di Tim e, per l'effetto, fruite ed utilizzate dalla stessa parte istante"*.
- *"La controparte, pertanto, utilizzando i servizi di Tim – pur contestando l'intestazione delle fatture - avrebbe comunque dovuto adempiere all'obbligazione del pagamento del prezzo per servizi erogati ed utilizzati. Diversamente, la parte istante ha ingiustificatamente omesso il pagamento risultando, pertanto, gravemente inadempiente agli obblighi contrattuali. In particolare l'istante ometteva il pagamento del conto 5/18 con scadenza del 13/09/18 per € 113,15"*.
- "*Tim con lettera del 24 settembre 2018 sollecitava il pagamento della fattura 5/18 (Doc.1); messa in mora rimasta privo di seguito. Nel mese di ottobre 2018 veniva inoltrata ulteriore fattura, contrassegnata dal n. 6/18, con scadenza 13 novembre 18, per € 269,58. Anche tale fattura non veniva pagata e restava insoluta unitamente al conto 5/18*".
- *"Nonostante la ricezione della messa in mora del 24 settembre 2018 e dell'invio della nuova fattura, al 30 novembre 2018, controparte perseverava nell'inadempimento sicchè TIM procedeva al legittimo distacco, nel rispetto della disciplina normativa di settore inoltrando apposita lettera di risoluzione contrattale in data 30 novembre 2018 (Doc.2)"*.

Sulla legittimità della sospensione amministrativa, l'operatore ha rappresentato che è *"ben noto invero che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in*

capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Infatti ha osservato che, *"[t]uttavia, vi sono delle eccezioni a tale principio tra le quali rientra appunto la morosità". L'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS invero prevede che: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, nel caso di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio*".

L'operatore, inoltre, ha puntualizzato che:

- "*Nella fattispecie in esame risulta evidente l'omesso pagamento della fatture con scadenza 13 settembre 2018 e di quella con scadenza 13 novembre 2018; al pari, risulta evidente l'inadempimento dell'utente che, ad oggi, non ha ancora versato il dovuto per le fatture sopra indicate*".
- "*Appare (…) incontrovertibile che l'operatore convenuto abbia ottemperato ai propri obblighi informativi così come previsto dalle disposizioni regolamentari sopra richiamate, come si evince dalla documentazione in atti ed in particolare dal sollecito di pagamento del 24 settembre 2018 con il quale, appunto, s'invitava l'istante a provvedere alla tempestiva sanatoria della morosità e dall'ulteriore comunicazione indicata nella fattura n. 5/2018*".
- "*Nella comunicazione del 30 novembre 2018, l'utente veniva informato invitato al pagamento "entro e non oltre 40 giorni dalla data della presente comunicazione" ed informato che "Decorso tale termine, il contratto dovrà intendersi risolto ad ogni effetto di legge e TIM procederà ad adire le vie stragiudiziali e/o giudiziali"*.
- *"tutte le comunicazioni di TIM sono state indirizzate al recapito indicato dall'istante per la fatturazione e, quindi, assistite da una presunzione juris tantum di conoscibilità/avvenuta ricezione"*.

La società TIM ha, pertanto, concluso che *"[d]a quanto sopra deriva che la sospensione amministrativa posta in essere dall'operatore convenuto è legittima in quanto, come è emerso dalla documentazione in atti, è stata oggetto di preventiva comunicazione all'istante a seguito di un persistente ed ingiustificato inadempimento. Nessun indennizzo, quindi, è possibile riconoscere ai sensi dell'art. 5 delibera 347/18/CONS"*.

La società TIM ha, poi, dichiarato la *"conseguente infondatezza delle ulteriori richieste in punto di storno delle fatture, ripristino della linea e relativi indennizzi"* osservando quanto di seguito riportato:

- "*Per le motivazioni ampiamente dedotte nel paragrafo precedente, a fronte della morosità rilevata in capo all'istante e della legittima sospensione amministrativa, è evidente come non risulti, pertanto, fondata la richiesta volta allo storno delle fatture emesse a nome di soggetto errato*".

- "*Invero, le fatture sono state emesse a seguito di erogazione di servizi fruiti dalla parte istante; quindi, al più, qualora il Corecom ritenesse di voler accedere alle richieste avversarie, le fatture relative alla linea 0587.48xxxx potranno essere corrette nell'intestazione e/o nuovamente emesse, ma non certo stornate*".
- "*Stesse osservazioni devono valere per le conseguenti richieste d'indennizzo, che, in ogni caso, non risulta spettante per la pretesa errata intestazione delle fatture, ipotesi non ricompresa nel numerus clausus della delibera 347/18/CONS né tantomeno assimilabile ad alcuno dei casi ivi indicati, in applicazione del principio di analogia. A fronte della legittimità del comportamento dell'operatore, nessun indennizzo potrà essere liquidato né a titolo di sospensione / interruzione dei servizi, né a titolo di mancata risposta ai reclami*".

La società TIM ha evidenziato, *"[i]n via subordinata, unitarietà dell'indennizzo eventualmente riconosciuto in applicazione dell'art. 13 comma 5, Allegato A alla Delibera 347/18/ CONS"*. Sul punto ha fatto notare quanto di seguito richiamato:

- *"a fronte dell'unico disservizio lamentato, controparte [ha] duplicato illegittimamente le relative voci d'indennizzo.*
- *"In sostanza parte istante, pur a fronte della medesima problematica lamentata ed identificabile come unica, sotto il profilo tecnico e anche sotto il profilo temporale, per ogni numerazione ha richiesto ben due/tre differenti voce d'indennizzo, a seconda dei disservizi di volta in volta invocati"*.
- *Tali richieste non sono ammissibili o, comunque, non sono fondate anche perché risultano in contrasto con il disposto di cui all'art. 13 comma 5 dell'Allegato A alla delibera 347/18 CONS per il quale "in caso di titolarità di più utenze l'indennizzo è applicato in misura unitaria se per la natura del disservizio subito l'applicazione in misura proporzionale al numero delle utenze risulta contraria al principio di equità"*.

La società TIM ha fatto presente che, nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale delle deduzioni avversarie di riportare ad unità le voci d'indennizzo *ex adverso* richieste, debba trovare "*applicazione del principio poco sopra richiamato*".

In conclusione la società TIM ha insistito nel rigetto dell'"*avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto*".

L'operatore, nell'ambito del contraddittorio GU14/261705/2020, con deposito della memoria difensiva del 15 maggio 2020, ha preliminarmente richiamato "*che l'utenza interessata [è l'utenza] fissa n. 0587.48xxxx– business– cessata*".

In relazione ai *"fatti all'origine della controversia"* ha evidenziato che: *"La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla asserita illegittima sospensione della linea n. 058748xxxx dal mese di ottobre 2018 e sulla presunta errata intestazione delle fatture a nome di persona fisica - XXX- e non già a nome della società XXX Assume l'istante che, nonostante i numerosi procedimenti pendenti di conciliazione (almeno 5) e i GU5 ottenuti nei confronti di TIM, l'operatore non avrebbe mai riattivato*

la linea. Lamenta anche l'istante l'addebito di costi non dovuti, applicati all'esito della migrazione ad OLO avvenuta il 5.11.2019".

La società TIM, *"nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, [ha] eccepi[to] in via preliminare l'inammissibilità e/o l'improcedibilità e, comunque, nel merito l'infondatezza dell'istanza presentata dalla XXX*".

Al riguardo ha innanzitutto dedotto *l'"inammissibilità/improcedibilità dell'istanza per violazione del principio ne bis in idem"* in quanto l'istante ha *"ad oggetto domande identiche a quelle formulate dinanzi all'intestato Corecom, in precedente e diverso procedimento di definizione protocollato con il n. GU14 116637/19 (Doc. 1) e ancora in fase di definizione".*

In particolare la società ha sottolineato che:

- "*nel GU14 116637/19 l'istante, facendo riferimento al medesimo contratto stipulato con TIM il 16.5.2016 (per linea fissa n 058748xxxx), lamentava l'intervenuta sospensione della linea 0587.48xxxx dal mese di ottobre 2018 e l'emissione da parte di TIM di fatture con intestazione a nome di persona fisica (XXX) e non della XXX. Sulla scorta delle suddette premesse richiedeva, oltre alla riattivazione della linea, un indennizzo che coprisse l'intero periodo di sospensione (fino alla riattivazione), oltre all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo*".
- "*La controversia risulta ancora in fase di definizione dal giugno 2019. Alla luce di quanto sopra, è evidente come il presente procedimento, identico per petitum e per causa petendi a quello identificato da GU14 n. 116637_19 ancora in fase di definizione, sia inammissibile e/o improcedibile per violazione del principio del ne bis in idem".*
- "*Si domanda, pertanto, di dichiarare in via preliminare l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza, per evidente violazione del principio del bis in idem".*

Sempre in via preliminare, la società TIM, riprendendo gli argomenti già evidenziati nella documentazione difensiva già depositata, ha eccepito la *"carenza di legittimazione attiva della XXX ai fini del presente procedimento".*

La società TIM ha proseguito deducendo l'"*infondatezza anche nel merito di tutte le richieste avversarie. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione di indennizzi. Presenza di gravoso insoluto a sistema.*

Il predetto operatore ha rappresentato quanto segue:

- "*Fermo quanto precede, per mero scrupolo di difesa, si eccepisce comunque nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. Invero, come ben noto a parte istante, la sospensione lamentata è stata eseguita in maniera legittima dall'operatore a seguito di una morosità tempestivamente segnalata tramite*

sollecito di pagamento di cui si dirà, infra, a cui, tuttavia, parte istante non forniva alcun riscontro".

- *"Infatti, anche a fronte dell'eventuale e non documentata erronea indicazione dell'intestatario della fattura, la XXX avrebbe comunque dovuto provvedere al pagamento dei servizi prestati da Tim, a fronte della regolare fruizione dei medesimi, in qualità di effettiva utilizzatrice della linea telefonica n. 0587.48xxxx".*
- *"La linea n. 0587.48xxxx, invero, per stessa ammissione avversaria è stata tempestivamente attivata, a seguito di migrazione dall'operatore Fastweb in Tim. Pertanto, la linea e la collegata connessione Adsl venivano regolarmente attivate ad opera di Tim e, per l'effetto, fruite ed utilizzate dalla stessa parte istante".*
- *"La controparte, pertanto, utilizzando i servizi di Tim – pur contestando l'intestazione delle fatture - avrebbe comunque dovuto adempiere all'obbligazione del pagamento del prezzo per servizi erogati ed utilizzati. Diversamente, la parte istante ha immotivatamente omesso il pagamento di diversi conti risultando, pertanto, gravemente inadempiente agli obblighi contrattuali".*
- *"In particolare l'istante ometteva il pagamento del conto 5/18 con scadenza del 13/09/18 per € 113,15 e del conto 6/18, con scadenza 13 novembre 18, per € 269,58, dei quali TIM sollecitava tempestivamente il pagamento (Doc.2)".*
- *"Nonostante la ricezione dei solleciti, controparte perseverava nell'inadempimento sicchè TIM procedeva alla legittima sospensione, nel rispetto della disciplina normativa di settore inoltrando apposita lettera di risoluzione contrattale in data 30 novembre 2018 (Doc.3)".*
- *"Le somme sollecitate nel 2018, sono ancora insolute".*
- *"Nessun indennizzo può, pertanto, essere riconosciuto per la fattispecie, in quanto TIM ha operato nel pieno rispetto degli obblighi contrattualmente assunti. Di contro l'istante si è reso inadempiente (sospendendo ogni pagamento anche parziale), legittimando TIM alla sospensione amministrativa, in ottemperanze alla disciplina pattizia contenuta nelle condizioni generali di contratto espressamente approvate all'atto dell'attivazione della linea (Articolo 19 - Sospensione per ritardato pagamento, condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base- cfr. Doc. 4)".*
- *"Appare, infatti, pacifico come la condotta posta in essere dall'esponente società, non possa essere ritenuta contra jus, perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante".*
- *"Ristabiliti in maniera corretta gli esatti termini della questione è evidente come, alla luce di quanto sopra, anche tutte le ulteriori domande dell'utente appaiano*

destituite di fondamento. Per le motivazioni ampiamente dedotte, a fronte della morosità rilevata in capo all'istante e della legittima sospensione amministrativa, è evidente come non risulti, pertanto, fondata nemmeno la richiesta volta allo storno delle fatture emesse a nome di soggetto asseritamente errato".

- *"Invero, le fatture sono state emesse a seguito di erogazione di servizi fruiti dalla parte istante; quindi, al più, qualora il Corecom ritenesse di voler accedere alle richieste avversarie, le fatture relative alla linea n. 0587.48xxxx potranno essere corrette nell'intestazione e/o nuovamente emesse, ma non certo stornate. L'istante dovrà, pertanto, restare obbligato al pagamento dell'insoluto sistema ammontante ad € 225,93".*
- *"Medesime osservazioni valgano per la richiesta di rimborsi formulata ex adverso. Ed invero, quanto ai presunti addebiti non riconosciuti (anticipo conversazioni, cessazione anticipata, addebito wifi) la controparte non ha mai inoltrato appositi reclami o contestazioni, nonostante il lungo lasso di tempo trascorso dall'emissione delle relative fatture. Quanto, invece, alle spese di migrazione le stesse derivano da una scelta della controparte che, per tale ragione, non possono di certo gravare sull'operatore".*

L'operatore ha concluso evidenziando che *"[n]essuna delle domande avversarie può dunque trovare accoglimento*" e l'istanza è "*infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata, per i motivi sopra esposti*".

3. La replica dell'istante.

Con deposito della memoria di replica del 15 novembre 2018, in relazione al primo GU14 del 2018, la parte istante, ha risposto alle eccezioni di TIM evidenziando che "*la ragione sociale è New XXX, come indicato nel formulario (…) e nella visura allegata (….) e nel contratto Telecom sottoscritto (…) e non XXX (di seguito solo "XXX") come la controparte asserisce*". Sul punto parte istante ha "*evidenzia[to] che non esiste nessuna ditta individuale intestata XXX*". Inoltre ha osservato che "*TIM commette lo stesso errore anche nella fatturazione dove inserisce solo XXX (senza neanche XXX) e inserisce il suo codice fiscale visto che una Partita iva non esiste.*"

Con riferimento alla obiezione di genericità dell'istanza e di insufficienza documentale della stessa, parte istante ha obiettato "*che la documentazione presentata (…) insieme alla documentazione presente agli atti (a seguito della procedure richieste …) dimostrano in modo inequivocabile la responsabilità di Telecom (….) qui sotto riepilogate*":

"*1) Indennizzo di 675 (per indebita sospensione linea telefonico 058748xxxx dal 25.05.2018 al 09.07.2018*

Dopo l'ennesima sospensione della linea telefonica 058748xxxx (disservizio contestato anche negli altri GU14 presentati al corecom della toscana) lo scrivente invia reclamo per indebita sospensione del servizio (….) che la controparte non riscontra e tantomeno disconosce nelle presente memorie. A seguito della indebita sospensione viene

anche presentato GU5 a cui la controparte non ha presentato alcuna replica e In data 09.07.2018 riattiva la linea telefonica solo a seguito del [Provvedimento temporaneo] 23314 del Corecom della toscana a cui la controparte non presenta alcuna memoria. la controparte non prova neanche nelle seguenti memorie che la sospensione non sia mai avvenuta, nè che questa sia legittima, nè che abbia avvisato il suo cliente prima di attuarla (…).

2) Storno di tutte le fatture emesse [dall'inizio della fatturazione] perché aventi intestazione errate e con tariffe e servizi diversi da quelli da (…) sottoscritti fino a quando (…) non attiva i servizi [sottoscritti o] in subordine alla data di presentazione dl questo GU14. [Sul punto l'istante chiarisce che] "In data 12.05.2016 [sottoscriveva] due contratti con Telecom Italia s.p.a (….) per passaggio della numerazione 058748xxxx e relativa Ads1 intestata da New XXX da Fastweb s.p.a a Telecom Italia s.p.a e la numerazione 058748xxxx e relativa adsl intestata XXX da Fastweb s.p.a a Telecom s.p.a con contestuale subentro cessione a New XXX, contratti mai disconosciuti dalla controparte dal primo GU 14 e tantomeno nelle presenti memorie. Nonostante [contestasse] alla controparte che stava fatturando a soggetto diverso dell'intestano del contratto con servizi diversi da quelli sottoscritti (…) Telecom non ha dato riscontro a tale reclamo nè tantomeno ha disconosciuto tale reclamo nelle presenti memorie. Inoltre nelle seguenti memorie la controparte non presenta alcuna prova che dimostri l'esattezza dell'intestazione nelle fatture relative alla numerazione 058748xxxx e che i servizi fatturati siano quelli richiesti dallo scrivente nel contratto. Premesso che per legge una fattura intestata ad un soggetto diverso del contraente dei contratto è inesigibili alleghiamo alle presenti repliche la prima fattura e l'ultima del numero 058748xxxx (…) avente origine da contratto simile a quello del n058748xxxx (che doveva avere la stessa Intestazione e servizi della linea 058748xxxx) e tutte le fatture ricevute da TIM sul numero 058748xxxx (vedi Al13). Dal confronto si evince in modo inequivocabile che l'intestazione delle fatture è iniziata come utenza residenziale intestata a XXX per poi passare ad una ditta individuale di XXX inesistente e fatturando dei servizi integralmente diversi da quelli sottoscritti.

3) Indennizzo di 4.080 (per mancata attivazione ADSL dalla data di presentazione del GU14 695-2017 (27.12.2017) alla data odierna (23.09.2018) perché non ha ancora attivato l'adsL senza alcuna comunicazione nonostante remissione

Per effetto del contratto 12.05.2016 (vedi all .A GU 14 non disconosciuto da controparte) Tim doveva attivare anche l'adsl sulla linea 058748xxxx (non solo sulla 1inea058748xxxx) ma suddetta Adsl non è stata mal attivata nonostante diversi reclami (….) e i Gu5 e Gu14 precedenti nè tantomeno la controparte ha giustificato tale comportamento con riscontri al reclami e neppure nelle presenti memorie. Si evidenzia che l'adsl è stata attiva solo in data 23.10.2018 dopo il GU5 e [Provvedimento Temporaneo] n. 23314 del 27.09.2018 a cui la controparte ha solo affermato nella sue memorie che si trattava di una"attività compressa " (Vedi concilia web)

4) Indennizzo 680€ per attivazione profilo tariffario/contratto diverso

Questo disservizio si evidenzia dal contratto (….) e dalla fatturazione di servizi diversi fatti sulle due numerazioni 058748xxxx(…) -058748xxxx (vedi … fatture ricevute da TIM) totalmente differenti".

Parte istante ha respinto quanto dedotto dall'operatore in memoria evidenziando, fra l'altro, di aver dato *"prova della fonte negoziale [è] è il contratto e le fatture emesse (…) che non sono state contestate dalla controparte*", oltre ai reclami. Ha precisato al riguardo che tali documenti "*concordano con la descrizione dei fatti e le richieste fatte*".

Ha specificato, altresì, che lo "*storno delle fatture viene richiesto perché l'intestatario delle stesse è adverso a quello del contraente dell'unico contratto sottoscritto e mai annullato e i servizi fatturati sono diversi da quelli sottoscritti sempre nello stesso contratto. Tutto questo viene ripetuto nella descrizione dei fatti e nei reclami mai riscontrati della controparte. Lo storno deve essere emesso su tutte le fatture emesse sulla linea 058748xxxx (….) così come ribadito in tutti i reclami fatti alla controparte a fronte di emissione di fatture sbagliate e contestate già in due Gu14 in definizione*". A tal riguardo parte istante ha osservato di aver "*allegato la fattura ricevuta dopo il secondo Gu14 e l'ultima fattura ricevuta prima del Gu14inoltre nelle presenti memorie alleghiamo tutte le fatture sbagliate ricevute sulla linea 058748xxxx (Vedi all, 3 fatture ricevute) dall'attivazione della linea stessa e che sono stati oggetto di ben tre Gu14 a causa del totale silenzio della Telecom*". Ha precisato che alcune fatture non sono pervenute

L'istante ha ricapitolato quanto rimane non chiarito da parte dell'operatore nella *res controversa*:

- *Perché [TIM] ha sospeso il servizio sulla linea 058748xxxx senza alcuna comunicazione e con contestazioni e ricorsi in atto mai riscontrati e risolti?*
- *Perché le fatture hanno intestazione e servizi diversi da quelli sottoscritti?*
- *Perché rintestazione e i servizi fatturati sul numero 058748xxxx sono totalmente diversi del numero 058148xxxx nonostante i contratti siano uguali?*
- *Perché (…) è stata attivata la Adsl solo in data [23.10.2018] senza alcuna motivazione e comunicazione?"*

Parte istante ha concluso ribadendo le proprie richieste espresse in istanza.

Con riferimento alle successive pratiche di definizione (GU14/116637/2019, GU14/261705/2020) l'istante ha depositato le relative memorie di replica, mediante le quali, dettagliatamente, ha ribadito le proprie posizioni e puntualmente ribattuto alle considerazioni di TIM, contestando, fra l'altro, la documentazione depositata. Le predette repliche, ai fini della sinteticità dell'atto, non sono state richiamate per esteso, essendo state, del resto, considerate complessivamente per la comprensione della posizione della parte istante.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, si dà atto della riunione dei procedimenti identificati, rispettivamente, con i numeri GU14/21712/2018, GU14/116637/2019, GU14/261705/2020, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del Regolamento in quanto omogenei sotto il profilo soggettivo; infatti, è evidente che l'utente lamenta disservizi che si verificano su un arco temporale che va a estendersi con la seconda istanza, ma insistono tutti sul medesimo rapporto contrattuale e, pertanto, la predisposizione di un unico provvedimento risponde ai criteri di efficienza e logicità dell'azione istruttoria e decisoria.

Sempre in via preliminare si osserva che:

- va disattesa l'eccezione proposta da TIM riguardo l'improcedibilità dell'istanza di definizione per carenza di legittimazione attiva. Si rappresenta, in proposito, che risulta incontestato il fatto che l'istante in origine fosse intestatario dell'utenza oggetto della *res controversia*. Inoltre, il formulario e il modulo UG, costituiscono un'autocertificazione la cui sottoscrizione attesta la veridicità di quanto dichiarato, senza bisogno di ulteriori prove, assumendosi la responsabilità di eventuali dichiarazioni mendaci punite ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 (cfr. delibera n. 176/16/CIR).

- con riferimento alla domanda *sub i)* del GU14/21712/2018, tesa ad ottenere l'attivazione del servizio ADSL sull'utenza *de qua,* occorre prendere atto dell'avvenuta cessazione della materia del contendere, atteso che l'operatore ha attivato il servizio il 23 ottobre 2018 a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom Toscana del 4 ottobre 2018.

- Con riferimento alla domanda *sub iv)* del GU14/21712/2018 la presente disamina non terrà conto delle vicende già esaminate nella precedente Delibera del Corecom Toscana n. 92 del 22 giugno 2022 e, pertanto, l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL, già oggetto dei precedenti tentativi di conciliazione e definizione, sarà preso in esame dal 29 dicembre 2017, giorno successivo alla data di deposito del "*GU14 n. 695-17 XXX / Telecom Italia S.p.A.*". Le stesse considerazioni valgono per la doglianza attinente alla applicazione di un profilo tariffario diverso da quello concordato.

- la domanda *sub iii)* del GU14/261705/2020 volta ad ottenere il "*Il rimborso delle spese per il cambio di operatore*" deve considerarsi inammissibile in quanto consistente in una richiesta di ristoro di un danno emergente, che ai sensi del summenzionato Regolamento, non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'Agcom e, per essa da parte del Corecom, che può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

<u>Sulla ritardata attivazione del servizio ADSL</u>

Parte istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio ADSL a seguito del rientro in Telecom Italia della sola linea voce (utenza n. 0587 48xxxx). Tale servizio risulta attivato, a seguito di procedura d'urgenza, il 23 ottobre 2018

Sul punto l'operatore nulla ha dedotto in merito al ritardo della attivazione.

La domanda *sub iv)* GU14 21712/2018 può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In primis si ribadisce che tale domanda verrà presa in esame a partire del 29 dicembre 2017, atteso che, in relazione al precedente GU14 n. 695-17 XXX / Telecom Italia S.p.A., era stato riconosciuto l'indennizzo fino a tale data del 28 dicembre 2017 in virtù della Delibera 92 del 22 giugno 2022.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Dalla documentazione in atti risulta incontestato, che la linea ADSL sia stata attivata il 23 ottobre 2018

Con riferimento agli impedimenti tecnici incontrati di fase di attivazione l'operatore TIM non ha indicato i motivi del ritardo.

Inoltre deve osservarsi che il medesimo operatore non ha provato di aver comunicato all'istante le criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione, aggiornando l'utente in merito al ritardo dell'esecuzione, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

In via generale, deve rilevarsi che, in caso di ritardata/mancata attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore TIM è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla ritardata attivazione del servizio ADSL sull'utenza dee qua e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- "*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*";
- "*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*".

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura business dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, occorre tuttavia valutare la condotta dell'utente, rilevante 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.

Non può infatti sottacersi il comportamento dell'utente, il quale, sebbene abbia sollecitato in ogni modo l'operatore per la risoluzione della problematica, tuttavia ha

atteso un periodo prolungato prima di attivarsi per il cambio di operatore. Sorge, pertanto, la necessità, 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 stabilito nell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi evitare che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In considerazione di tutte le circostanze sopra richiamate e in applicazione del citato articolo 1227 c.c. in tema di concorso del fatto colposo del creditore, si è ritenuto equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi nella misura del 50%.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 29 dicembre 2017, giorno successivo alla data di deposito del "*GU14 n. 695-17 XXX / Telecom Italia S.p.A.*", per i motivi spiegati sopra, e il *dies ad quem* nel giorno 23 ottobre 2018, data di attivazione del servizio ADSL.

Ne consegue che l'istante, in relazione alla domanda *sub iii)*, ha diritto alla somma di euro 2.235,00 (duemiladuecento trentacinque), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 298 giorni di ritardo per l'attivazione del servizio ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx.

Sul profilo tariffario difforme da quello concordato

Parte istante lamenta che sulla linea n. 0587 48xxxx non veniva applicato il profilo richiesto *Promo "Linea Valore +"*. Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

Le domande di cui alle domande *sub iii)* e *sub v)* del GU14/21712/2018 e *sub iv)* e *sub v)* del GU14/116637/2019 sono meritevoli di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "*il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art.*

1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi".

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che 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.

Sul punto, a fronte della contestazione dell'istante, che ha documentato di aver richiesto l'attivazione di una linea affari con profilo *Promo "Linea Valore +"* l'operatore non dimostrato la conformità della fatturazione emessa a nome di soggetto privato e con differente profilo.

Ciò posto, in mancanza di evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e della loro accettazione da parte dell'utente, i fatti dedotti dall'istante devono ritenersi non fondatamente contestati da TIM, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

Pertanto deve disporsi, con riferimento all'utenza n. 0587 48xxxx, la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal 29 dicembre 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) applicando il profilo *Promo "Linea Valore +"* e relativi sconti annessi e connessi. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Si specifica che, viceversa, le domande *sub iii) e sub iv)* dei GU14 2018 e 2019 in punto di storno per errata intestazione delle fatture non meritevoli di accoglimento, atteso che, in caso di fruizione dei servizi, il pagamento delle fatture va comunque effettuato, a prescindere all'intestazione delle stesse (cfr Delibera Agcom 44/11/CIR).

Parimenti, nel caso di specie, si ritiene che sul punto il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla sospensione amministrativa

Parte istante lamenta l'illegittima sospensione amministrativa dell'utenza *de qua*, sia fonia che ADSL, laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza della sospensione effettuata per morosità.

Ciò premesso, la doglianza *sub i)* del GU14 21712/2018, *sub iii)* del GU14 116637/2019 e *sub i)* del GU14 261705/2020 in relazione alla sospensione dei servizi è meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore TIM abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del "Regolamento" che prevede "*l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*".

Nel caso di specie risulta, come specificato in premessa, che il provvedimento di sospensione nei periodi contestati dall'utente è stato messo in atto dall'operatore nelle more dei procedimenti di conciliazione e definizione in corso.

Inoltre l'operatore TIM, attesa la natura recettizia dell'atto, non ha prodotto idonea documentazione attestante il ricevimento da parte dell'utente del congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento.

Ciò posto l'operatore può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza de qua e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*".

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura business dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, occorre tuttavia valutare la condotta dell'utente, rilevante 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.

Non può infatti sottacersi il comportamento dell'utente, il quale, sebbene abbia sollecitato in ogni modo l'operatore per la risoluzione della problematica, tuttavia ha atteso un periodo prolungato prima di attivarsi per il cambio di operatore. Sorge, pertanto, la necessità, 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 stabilito nell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi evitare che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In considerazione di tutte le circostanze sopra richiamate e in applicazione del citato articolo 1227 c.c. in tema di concorso del fatto colposo del creditore, si è ritenuto equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi nella misura del 50%.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, per quanto riguarda la sospensione del servizio voce sull'utenza n. 0587 48xxxx, si determina:

- GU14 21712/2018: il *dies a quo* nella data del 25 maggio 2018 e il *dies ad quem* 9 luglio 2018.
- GU14 116637/2019 e GU14 261705/2020: il *dies a quo* nella data del 18 ottobre 2018 e il *dies ad quem* nella data del 5 novembre 2019.

Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione dei seguenti indennizzi:

- importo pari ad euro 337,50 (trecento trentasette/50) da computarsi calcolato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 45 giorni di illegittima sospensione del servizio voce.
- importo pari ad euro 2.887,50 (duemila ottocento ottantasette/50) da computarsi calcolato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 383 giorni di illegittima sospensione del servizio voce.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, per quanto riguarda la sospensione del servizio ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx, si determina:

- GU14 116637/2019 e GU14 261705/2020: il *dies a quo* nella data del 2 novembre 2018 e il *dies ad quem* nella data del 5 novembre 2019.

Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione del seguente indennizzo:

- importo pari ad euro 2760,00 (duemila settecento sessanta/00) da computarsi calcolato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 368 giorni di illegittima sospensione del servizio ADSL.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento), fino alla fine del ciclo di fatturazione di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui all'utenza n. 0587 48xxxx nei seguenti periodi:

- 25 maggio - 9 luglio 2018 (in relazione al servizio voce sull'utenza n. 0587 48xxxx)
- 18 ottobre 2018 - 5 novembre 2019 (in relazione al servizio voce sull'utenza n. 0587 48xxxx)
- 2 novembre 2018 - del 5 novembre 2019 (in relazione al servizio ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx)

Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha dedotto, con riferimento al primo GU14 (21712/2018), domanda *sub vi)*, la mancata risposta ai seguenti reclami inviati per fax:

- reclamo inviato il 27 aprile 2018 ad oggetto la contestazione dell'errata intestazione della ragione sociale e difformità tariffaria;
- reclamo inviato il 25 maggio 2018 ad oggetto sospensione linea telefonica, oltre alle precedenti contestazioni.

Parte istante ha dedotto, con riferimento al secondo GU14 (116637/2019), domande *sub vi*), vii) e *viii)*, la mancata risposta ai seguenti reclami inviati per fax e PEC:

- 22 novembre 2018 con il quale lamenta la difformità tariffaria e l'errata intestazione della ragione sociale riscontrata nella nuova fattura pervenuta;

- due ulteriori reclami del 25 maggio 2018 e dell'11 dicembre 2018 aventi ad oggetto rispettivamente la sospensione della linea voce e ADSL

Parte istante ha dedotto, con riferimento al terzo GU14 (261705/2020), domanda *sub ii)*, la mancata risposta al reclamo inviato per fax e PEC:

- 16 maggio 2019 avente ad oggetto la difformità tariffaria e l'errata intestazione della ragione sociale riscontrata nella nuova fattura pervenuta

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito indicati.

In primis si precisa che verranno considerati i reclami del 27 aprile 2018, del 22 novembre 2018 e del 16 maggio 2019, in quanto gli altri risultano ristorati dalla misura indennitaria accordata in punto di sospensione dei servizi voce e ADSL, nonché per la ritardata attivazione di quest'ultimo servizio**.**

Agli atti del procedimento non risulta che l'operatore, attesa la contestazione dell'istante, abbia provato di aver reso un riscontro ai reclami sopracitati.

Sul punto si richiama che l'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto. Ciò al fine di rendere all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo in merito al disservizio di cui si duole.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità"* è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina:

- il *dies a quo* nella data del 28 maggio 2018, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 27 aprile 2018 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 5 luglio 2018.
- il *dies a quo* nella data del 22 dicembre 2018, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 22 novembre 2018 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 28 febbraio 2019.
- il *dies a quo* nella data del 15 giugno 2019, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 16 maggio 2019 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 4 febbraio 2020.

Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione dei seguenti indennizzi:

- importo pari ad euro 95,00 (novantacinque/00) per la mancata risposta al reclamo del 27 aprile 2018 , da computarsi calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 38 giorni di mancata risposta al reclamo.

- importo pari ad euro 170,00 (centosettanta/00) per la mancata risposta al reclamo del 22 novembre 2018, da computarsi calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 68 giorni di mancata risposta al reclamo.
- Importo pari ad euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo del 16 maggio 2019, da computarsi nella misura massima, calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 234 giorni di mancata risposta al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 2.235,00 (duemiladuecento trentacinque), a titolo d'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) con riferimento all'utenza n. 0587 48xxxx con il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal 29 dicembre 2017 fino a chiusura del ciclo di fatturazione applicando il profilo *"Linea Valore +"* e relativi sconti annessi e connessi. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a:

a) importo pari ad euro 3.225,00 (tremila duecentoventicinque/00) a titolo d'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce sull'utenza n. 0587 48xxxx;

b) importo pari ad euro 2760,00 (duemila settecento sessanta/00) a titolo d'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx;

5. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) con riferimento all'utenza n. 0587 48xxxx nei seguenti periodi:

   a) 25 maggio - 9 luglio 2018 (in relazione al servizio voce sull'utenza n. 0587 48xxxx)
   b) 18 ottobre 2018 - 5 novembre 2019 (in relazione al servizio voce sull'utenza n. 0587 48xxxx)
   c) 2 novembre 2018 - del 5 novembre 2019 (in relazione al servizio ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx)

   Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

6. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a:

   a) euro 95,00 (novantacinque/00) per la mancata risposta al reclamo del 27 aprile 2018.

   b) euro 170,00 (centosettanta/00) per la mancata risposta al reclamo del 22 novembre 2018.

   c) euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo del 16 maggio 2019.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 19 dicembre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)