

DELIBERA N. 14/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/543524/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/03/2023;

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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 05/08/2022 acquisita con protocollo n. 02XXX38 del 05/08/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 29/06/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 05/08/2022 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando fatturazioni ingiustificate, attivazione di servizi non richiesti, applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, mancata/tardiva risposta a reclami, malfunzionamenti della linea.

A seguire, i fatti per cui si procede, che "hanno ad oggetto domande attinenti a due distinti e principali profili: di rimborso e di indennizzo".

Nel mese di Settembre 2020, è stato stipulato il contratto "TIM SENZA LIMITI XDSL 100/200 BILINEA" con promo "Contributo di attivazione", che azzerava tale costo, ed un importo fisso mensile omnicomprensivo di euro 60,00 per la fornitura del servizio (voce ed internet).

Contestualmente, come riportato nella PEC del 16/10/2020, si procedeva a dare assenso per l'installazione del router, solo in quanto indicato come fornito in comodato d'uso.

L'operatore da subito si dimostrava inadempiente, inserendo nella fattura di Settembre/Ottobre 2020 il costo del medesimo per euro 17,08.

A tali addebiti seguivano molteplici contestazioni e reclami, sfociati nelle repliche di Tim in cui veniva ammessa la natura indebita degli oneri relativi al router ed ai costi di attivazione con emissione di note di credito volte a ristorarli.

Ciò nonostante, TIM ha continuato ad addebitare mensilmente in fattura i costi relativi al router per euro 17,08 a bimestre.

Inoltre, nelle fatture emesse erano presenti voci non previste relative a “Servizi Speciali” di vario genere difficilmente identificabili, tra cui “Num. Speciali BT Italia”, “Num. Speciali Fastweb”, “Servizi Informativi-prezzo a tempo Gruppo Telecom Italia*” e ulteriori oneri aggiuntivi, mai oggetto di pattuizione.

Fra questi oneri sono presenti indebiti interessi di mora, in quanto il ritardo di pagamento era imputabile ad errata fatturazione da parte dell’operatore.

Addebitati anche costi per elenchi telefonici mai pervenuti e per i quali è stato chiesto ristoro.

Queste incongruenze in fattura, a seguito dei reclami presentati, hanno portato ad una sospensione dei pagamenti per le fatture n. 6/2020 e n. 1/2021, saldate in data 18/04/2021 a seguito di distaccamento di linea internet e voce da parte di TIM con espressa riserva di ripetizione.

Riserva estesa anche alle fatture n. 4 e 5 del 2020.

TIM, poi, non ha applicato lo sconto per la domiciliazione della bolletta sul c/c bancario, pari ad euro 5,00 mensili a partire dalla fattura di Settembre/Ottobre 2020 e più volte richiesto tramite PEC.

In ultimo, TIM è debitrice di due voci attinenti al precedente contratto, cessato contestualmente alla stipula del nuovo, per le somme di euro 123,00 e 26,15, delle quali è chiesto il saldo in diverse comunicazioni.

Successivamente alla conclusione del contratto, si sono generati disservizi sulla linea, segnalati nelle PEC del 07/12/2020 e 18/04/2021 e richiamati nella PEC del 08/03/2021 con riferimento a due segnalazioni telefoniche, del 23 e 28/09/2020, e a due PEC, del 28/09/2020 e del 01/10/2021, rimaste prive di riscontro alcuno.

Questi disservizi, perdurati per 10 giorni, hanno reso impossibile ricevere chiamate in entrata.

A seguito della controversia insorta e delle contestazioni delle fatture, TIM provvedeva, in data 11/03/2021, all’interruzione della fornitura di linea telefonica, perdurata per 39 giorni.

In data 16/04/2021 avveniva la stessa interruzione per il collegamento internet, perdurata per 3 giorni.

Le interruzioni, lamentate con PEC del 18/04/2021, stanti le pendenti contestazioni, sono state illegittime.

Il reclamo presentato in data 13/01/2021 ha ricevuto risposta 4 giorni oltre il termine di 30 giorni indicato nella Carta dei Servizi di TIM, dando origine alla fattispecie di “mancata risposta al reclamo”.

Il medesimo fatto si è verificato anche in occasione dei reclami presentati in data 19/10/2020 e 18/03/2021, che hanno ricevuto risposta rispettivamente 22 giorni e 168 giorni oltre il termine di 30 giorni indicato nella Carta dei Servizi di Tim.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, “con più ampia riserva di diversa e maggiore quantificazione, esercitabile anche in ogni altra sede opportuna”:

a) Rimborsi per complessivi euro 1.534,05, che si sostanziano in:

“Costi per il router fornitomi, invece originariamente indicato come in comodato d'uso, tutt'ora ratealmente addebitato”;

“Costi ulteriori per servizi “speciali”, indebiti interessi di mora ed elenchi telefonici mai pervenuti”;

“Costi relativi al pagamento delle fatture n. 4, 5 e 6 del 2020 - rispettivamente di € 358,02 (trecentocinquantotto/02), € 322,42 (trecentoventidue/42) e € 78,72 (settantotto/72) - e delle fatture n. 1 e 2 del 2021 - del valore di € 145,18 (centoquarantacinque/18) e € 153,01 (centocinquantatre/01)”;

“Costi relativi al mancato storno in fattura di 5€ mensili per la domiciliazione della bolletta sul c/c bancario”;

“Saldo dei crediti in mio favore, derivanti dal precedente contratto con TIM, pari ad € 149,15 (centoquarantanove/15) complessivi”;

b) Indennizzi per complessivi euro 7.917,00, e, in particolare:

“Indennizzo per disservizio sulla linea telefonica 051XXX551 che, dal 18/09/2020, per 10 gg., è stata impossibilitata a ricevere chiamate in entrata, creando notevoli disagi alla mia attività professionale”;

“Indennizzo per la sospensione, senza presupposti, in quanto pendente un reclamo - ai sensi dell'art. 7 Delibera 519/15/CONS, Allegato A, che sostituisce l'art. 4 Delibera 664/06/CONS, Allegato A, e dell'art. 5 Delibera 173/07/CONS, Allegato A - del servizio

Internet per gg. 3, a partire dal 16/04/2021, causando notevoli disagi alla mia attività professionale”;

“Indennizzo per la sospensione, senza presupposti, in quanto pendente un reclamo - ai sensi dell'art. 7 Delibera 519/15/CONS, Allegato A, che sostituisce l'art. 4 Delibera 664/06/CONS, Allegato A, e dell'art. 5 Delibera 173/07/CONS, Allegato A - della linea telefonica per gg. 39, a partire dal 11/03/2021, causando notevoli disagi alla mia attività professionale”;

“Indennizzo per la mancata risposta al reclamo prot. n. C2XXXX479, presentato in data 13/01/2021, perdurata per gg. 8 oltre il termine di 30 giorni indicato nella Carta dei Servizi di Tim S.p.A., dando origine alla fattispecie di “mancata risposta al reclamo”;

“Indennizzo per la mancata risposta al reclamo prot. n. C2XXXX757, presentato in data 19/10/2020, perdurata per gg. 22 oltre il termine di gg. 30 indicato nella Carta dei Servizi di Tim S.p.A.”;

“Indennizzo per la mancata risposta al reclamo prot. n. C3XXXX929, presentato in data 02/03/2021, perdurata per gg. 168 oltre il termine di gg. 30 indicato nella Carta dei Servizi di Tim S.p.A.”.

2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 14/10/2022, TIM ha chiesto il rigetto delle istanze avversarie, in quanto infondate in fatto e in diritto, e precisato quanto segue.

“Utenza convertita in fibra in data 28/09/2020 da Operatore COMDATA.

In data 09/10/2020 presente esigenza di Pre Retention Inbound con sconto accesso di 40 euro e nella stessa data presente esigenza di mancata accettazione bonus fedeltà.

In data 16/10/2020 l'istante reclama la fattura di vendita router in quanto doveva essere in comodato d'uso gratuito.

Il reclamo viene chiuso come non fondato per conformità rispetto all'offerta ma viene riconosciuto ugualmente lo storno delle rate fino al 6/20.

A febbraio 21 presente ol di variazione con note: eseguita variazione su base reclamo a seguito risoluzione tt HD00000XXXXX176 per bonifica.

Il reclamo viene reiterato in data 10/11/2020 ma viene chiuso come già gestito.

Ad agosto 21 presente ol di variazione con note ROUTER CLT come da reclamo 1-1426XXXX913

A dicembre 21 reclama sulla linea 051XXXX51 il contributo attivazione che era in promo al momento dell'attivazione.

Il reclamo viene chiuso come non fondato in quanto dalle verifiche effettuate sulla linea 051XXXX51 risulta che questa è stata convertita in fibra in data 14/09/2020, quando era in atto la promozione che prevedeva l'azzeramento del contributo di attivazione, infatti, nella fattura del 06/2020 l'istante trova addebitato il contributo di attivazione di euro 300 + iva e accreditato il bonus tim 24 di euro 25.00 + iva che andrà a rimborsare in 12 bimestri l'intero importo.

A gennaio 21 la cliente reitera il reclamo relativo all'addebito dei costi di conversione in fibra concordato come gratuito specificando che cliente non accetta di recuperare il costo in 24 mesi ed inoltre reitera reclamo per addebito costo router.

Considerando, come già appurato, che non risultava inviato lettera obbligatoria con le condizioni economiche e che il disallineamento tra contributo attivazione (in unica soluzione) e bonus tim 24 mesi non risultava imputabile a cliente si accordava la rettifica con nota di credito delle 300 euro (visto che l'istante non accettava redistribuzione a lunga scadenza) sospendendo bonus tim 24 con row id 1-6IUXXXG.

Si apre tt per bonifica router.

A marzo 21 effettuate verifiche per il conto 01/2021 e presente sconto attivazione che era rimasto erroneamente attivo -25,00 + iva e Router Premium TIM Business 2/24 17,08 fci quindi l'importo copre rata restano 13,42 + iva a favore clt; quindi, 8H0XXXX537 03/2021 rimborso 17,08-16,37 = 0,71 da rimborsare per fattura 8H0XXXX820 02/2021 17,08-Bonus TIM 24 mesi -12,50 + iva (15,25) attivo ancora per errore = 1,83 da rimborsare; per fattura 8H0XXXX645 04/2021 17,08 rimborso totale rata.

reclamo precedente 1-141XXXXX432 risulta 6920210XXXXXXXXX55 e stata emessa in riferimento alla fattura 8H0XXXX635 bimestre 06/2020 e 6920201XXXXXXXXX48 e stata emessa a rettifica totale della fattura del prodotto 6820200XXXXXXXXX47 inserito router clt.

Il cliente ci ricontatterà a ricevimento fattura con rate a scadere router per emissione ndc.

PPVV: Importo (con specifica del calcolo dell'importo):1,83 fci 0,71 fci e 17,08 fci

TT per:-

Riscontro Cliente: 051XXXX51 contatto ko 1-6RXXX50 data 25/08/2021 ora 10:40

Invio Lettera BC Portal ID:30XXXX87 In data 27/08/2021 02.30.20 è stata Emessa la PPVV Rimborso addebito prodotto (rateiz. sino a 6 bimestri) in Accredito, di importo pari a 1.83 euro con la seguente motivazione Rimborso rata prodotto al netto sconto attivazione rimasto erroneamente attivo.

A fine marzo si effettua solo il rimborso della rata del 05\21 del router a seguito dello storno delle precedenti fatture già gestite.

L'ultimo reclamo è di marzo 22 per fatturazione a 28 gg. In data 25/03/2022 02.30.05 è stata emessa la PPVV Rimborso fatturazione 28 giorni in Accredito, di importo pari a 73 euro con la seguente motivazione rimborso fatturazione 28gg.

Analisi fatture:

Sulla fattura del 4/22 non è più presente il contributo di attivazione ma abbiamo ancora il router rateizzato. Sul 3/22 è presente il rimborso per fatturazione 28 gg

Sul 6/21 è presente un rimborso addebito prodotti per euro -36,70

Sul 6/20 presente il contributo di attivazione complessivo non rateizzato di euro 300

Il cliente è domiciliato dal 2/21.

Da paci risultano inserite sia la ndc complessiva per il contributo di attivazione (che ha parzialmente compensato la fattura del 6/20) sia quella per la fattura di vendita ma il router continua a fatturare.

Il costo totale del router ii è di euro 409,92.

Abbiamo già stornato in fattura euro 36,70 euro. Mancano da stornare 373,22 euro.

Come da verifica dei colleghi di Open access presente la segnalazione di un solo disservizio: Segnalazione 02/12/2021 - chiusura disservizio 04/12/2021 (entro SLA) con la seguente nota: Rifiuto Assistenza a Pagamento 02/12/2021 12:07:57

Il disservizio non sarebbe indennizzabile.

La domanda avversaria è infondata

I reclami inviati dal cliente sono stati correttamente gestiti - solo per il router spetta lo storno/rimborso.”.

3. La replica dell'istante

In data 28/10/2022, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore, esponendo quanto segue.

Per quanto concerne il rimborso dei costi di attivazione trattato da controparte nella propria memoria, questi non sono oggetto di alcuna richiesta all'interno dell'istanza depositata.

L'istanza, in tema, si limita a richiedere un indennizzo a partire dalla data di reclamo (07/12/2020) per successivo periodo in cui il disservizio è perdurato.

Indennizzo ammontante, conformemente agli artt. 9 e 13 comma 1 della Delibera 347/18/CONS, Allegato A, ad euro 5,00 al giorno per 85 giorni, per un totale di euro 425,00.

Rispetto al rimborso dei costi del router, che perdurano nel venire fatturati, controparte conclude la propria esposizione in merito ammettendo la legittimità e veridicità delle richieste attoree e quantificando l'entità del rimborso in euro 373,22.

Relativamente al tema delle segnalazioni dei disservizi parte avversa indica: "Come da verifica dei colleghi di Open access presente la segnalazione di un solo disservizio: Segnalazione 02/12/2021 – chiusura disservizio 04/12/2021 (entro SLA) con la seguente nota: Rifiuto Assistenza a Pagamento 02/12/2021 12:07:57".

La dicitura riportata dagli operatori è parziale, perché quanto dichiarava la sottoscritta è che, secondo gli accordi intervenuti, l'installazione del router non poteva essere addebitata.

Ed a riprova stiano tutte le PEC inviate a TIM (regolarmente depositate agli atti), nonché i molteplici contatti telefonici avuti con la società in queste menzionati, sono assolutamente da considerarsi a tutti gli effetti come segnalazioni e/o reclami per disservizi, specie considerando i molteplici riferimenti in merito contenuti negli scambi interscambiati.

Questi ultimi, di cui si può avere contezza nel fascicolo del procedimento, contengono infatti le rivendicazioni oggetto, ora, della presente controversia, nonché molteplici segnalazioni dei diversi disservizi occorsi.

TIM non può e non poteva, pertanto, non avere contezza di queste segnalazioni e rivendicazioni, che sono da ritenersi, alla luce di ciò, non contestate nell'an e nel quantum.

Parte avversa inoltre tace su tutte le altre, ben più numerose, voci di rimborso e di indennizzo presentate nell'istanza di definizione depositata.

Anche queste sono da ritenersi tutte, pertanto, non contestate nell'an e nel quantum.

Alla luce di quanto esposto sinora e considerando la memoria di controparte, nonché le ultime sopraggiunte fatture, si aggiornano a data odierna le richieste formulate in sede di ricorso decisorio, che si intendono a tale fine integralmente riportate, esercitando la riserva formulata in istanza.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante vengono accolte parzialmente, per i motivi di seguito precisati.

Le richieste di cui al punto b) vengono accolte come nel seguito.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclami viene accolta.

L'istante chiede indennizzi ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (fornendo tre numeri di protocollo - C28XXXX79, C28XXXX57, C30XXXX29 - che identificano, in realtà, i riscontri forniti da TIM alle segnalazioni ricevute per via dell'errata fatturazione) in ragione del ritardo rispetto al termine di 30 gg. previsti dalla Carta Servizi TIM.

Tale documento dispone infatti che: "... TIM si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la stessa modalità utilizzata dal cliente per presentare il reclamo, fatti salvi i casi particolari che possono tenere conto anche delle specifiche indicazioni fornite dal cliente ...".

Il prot. C28XXXX79 identifica il riscontro, datato 17/02/2021, a "Segnalazione per errati addebiti contr. attivazione e rata router utenza 051XXX551- Fatt. 8H0XXXX635" del 13/01/2021 e reso, dunque, con 4 giorni di ritardo.

Il prot. C28XXXX57 identifica il riscontro, datato 10/12/2020, a "Reclamo addebito router, n. 1-138XXXX605, utenza n. 051XXX551" del 19/10/2020. Considerato che la PEC di segnalazione è del 16/10/2020, la risposta risulta fornita con 24 giorni di ritardo.

Il prot. C30XXXX29 identifica il riscontro, datato 02/10/2021, a "Reclamo per addebito router su linea 051XXX551" del 18/03/2021. Considerato che la suddetta PEC di segnalazione è del 18/03/2021, la risposta, al netto dei 30 gg previsti dalla Carta dei servizi per fornire il riscontro, risulta resa con 168 giorni di ritardo e, dunque, in base al disposto dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS ("L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"), è evidente che il ritardo

supera, ai fini indennitari, l'importo massimo previsto (infatti, 2,50 euro x 168 giorni = 420,00 euro).

L'istante avrà dunque diritto, ai sensi del predetto articolo, all'indennizzo di euro 300,00.

L'indennizzo appena disposto assorbe gli indennizzi dei riscontri tardivi forniti ai precedenti reclami del 19/10/2020 e del 13/01/2021, in quanto tutte e tre le segnalazioni sono riconducibili a quell'unico disservizio rappresentato dell'errata fatturazione.

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio viene accolta.

Con PEC del 28 settembre 2020 l'istante lamentava l'impossibilità di ricevere telefonate in entrata sulla linea fissa 051XXX551, riferendo, in particolare, di una pregressa segnalazione telefonica effettuata il precedente 23 settembre all'operatore AAXX9.

Il disservizio risultava ancora in essere alla data del 01 ottobre, come da PEC di quello stesso giorno prodotta agli atti.

Poiché l'operatore nulla dice su tale disservizio, l'istante verrà indennizzato rispetto ai dieci giorni di malfunzionamento che ha lamentato.

Tim corrisponderà pertanto un indennizzo pari ad euro 60,00 in virtù del combinato disposto degli artt. 6, comma 2 ("Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento"), e 13, comma 3 ("... se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 ..."), dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

Le richieste di indennizzi per sospensione dei servizi "senza presupposti" vengono accolte come nel seguito.

L'istante dichiara di aver subito la sospensione del servizio dati per la durata di 3 giorni e quella del servizio voce, invece, per 39 giorni.

Da PEC del 17 marzo 2021 risulta la sospensione della linea intervenuta il giovedì precedente (e non ancora risolta fino a quel momento), mentre da PEC del 18 aprile 2021 emergono il distacco della linea telefonica, avvenuto il precedente 11 marzo, e quello del collegamento internet, avvenuto il 16 aprile.

Nel reclamo datato 5 febbraio 2021 si legge di una raccomandata di diffida ad adempiere, con preavviso di distacco della linea telefonica, che l'istante riporta di aver ricevuto senza indicare però in quale data.

In ragione del silenzio di TIM sul punto e della mancata produzione di documentazione in merito, deve ritenersi che l'istante abbia illegittimamente subito la sospensione dei servizi predetti.

A tal riguardo, trova pertanto applicazione l'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS per cui "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".

L'istante avrà, dunque, diritto ad un indennizzo pari ad euro 322,50 (di cui euro 292,50 per i 39 giorni di sospensione fonia ed euro 30,00, in considerazione di quanto previsto ex art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, per i 3 giorni di sospensione dati su fibra) che, raddoppiato in quanto utenza business, ammonta a complessivi euro 645,00.

Si ritiene, invece, di non accogliere le ulteriori richieste di indennizzo (per "attivazione del piano relativo alla fornitura del router a titolo oneroso", "addebito dei costi di attivazione della linea", "attivazione di profili e piani tariffari 'speciali' e non previsti o richiesti, che abitualmente vengono addebitati, nonché per i costi ulteriori, sempre addebitati e riscontrabili nelle fatture depositate, rispetto ai 60 euro tutto compreso") in quanto tali disservizi rappresentano, più che un'attivazione non richiesta, una errata fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (ex multis, delibera Corecom Umbria, n. 25/2017).

E' da aggiungere che, sul punto, il costante orientamento dell'Autorità è di escludere 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).

Le richieste di cui al punto a) vengono accolte come nel seguito.

L'istante lamenta la fatturazione di importi eccedenti la spesa fissa mensile omnicomprendiva prevista per la fornitura dei servizi fonia e dati, la fatturazione di importi ulteriori e non previsti, nonché la sospensione amministrativa dei servizi voce e dati.

In particolare, l'istante, già attivo con rete fissa TIM, ha dichiarato di avere stipulato, nel settembre 2020, il nuovo contratto "TIM SENZA LIMITI XDSL 100/200 BILINEA", che comportava il pagamento di un importo fisso mensile di euro 60,00.

A tal fine ha allegato il relativo profilo commerciale (composto da due documenti) che prevedeva, oltre al suddetto importo, un contributo di attivazione di euro 12,50/mese per 24 mesi (per un totale pari a 300,00 euro) ed il Bonus TIM 24 mesi (quale rimborso della predetta rata mensile del contributo) per le attivazioni richieste entro il 30/09/2020.

A fronte di tali contestazioni, la memoria dell'operatore dà conto di "utenza convertita in fibra in data 28/09/2020 da Operatore COMDATA" ed aggiunge che "non risultava inviata lettera obbligatoria con le condizioni economiche".

Oltre a ciò, l'offerta de qua (che includeva, tra i diversi servizi, chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi nazionali e chiamate illimitate verso tutti i numeri mobili nazionali, escluse quelle verso i numeri mobili RFI ed i cellulari satellitari) riconosceva al cliente la possibilità di dotarsi autonomamente di un router, salvo richiederne la fornitura a TIM.

Nonostante le diverse segnalazioni, i riscontri dell'operatore e l'emissione di alcune note di credito a compensazione degli importi erroneamente fatturati, la problematica non risulta mai essere stata risolta definitivamente.

Difatti, la memoria di TIM afferma, nella sua parte conclusiva, che: "Da pacì risultano inserite sia la ndc complessiva per il contributo di attivazione (che ha parzialmente compensato la fattura del 6/20) sia quella per la fattura di vendita ma il router continua a fatturare. Il costo totale del router ii è di euro 409,92. Abbiamo già stornato in fattura euro 36,70 euro. Mancano da stornare 373,22 euro" ribadendo, qualche riga più avanti che "... solo per il router spetta lo storno/rimborso".

Rispetto ai costi di domiciliazione, invece, la memoria dell'operatore afferma che "Il cliente è domiciliato dal 2/21", ma nulla eccepisce rispetto a tutti gli altri costi di cui l'istante chiede ristoro.

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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e 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.

In base a tale criterio interpretativo del riparto probatorio, chi contesta contenuto e validità del contratto come in questo caso deve quantomeno dare evidenza documentale di ciò che afferma (contratto siglato, condizioni tariffarie attese/promesse e raffronto con quelle effettivamente applicate nelle fatture contestate) o quantomeno, in difetto di tali documenti, circostanziare i fatti, la tipologia di costi ritenuti non conformi, sì da mettere in condizione il definitore di ricostruire la vicenda eventualmente reperendo aliunde le evidenze probatorie (sempre in ottica di agevolazione dell'utente) (così, Corecom Lazio delibera 297/2017).

Pertanto, stante quanto affermato dalla parte istante in modo sufficientemente circostanziato, ritenendosi assolto il relativo onere di allegazione ed il mancato assolvimento dell'onere probatorio gravante sul gestore, che non contesta le allegazioni dell'istante come sopra considerato, si ritiene che l'operatore debba rimborsare l'istante per quanto corrisposto oltre i previsti 60,00 euro mensili, a far data dal 29 settembre 2020, oltre che per i costi sostenuti per la mancata applicazione dello sconto dovuto a domiciliazione, che l'operatore dichiara attivata dal 2/21.

L'operatore, infine, rimborserà altresì i contestati costi attinenti al precedente contratto, cessato contestualmente alla stipula del nuovo, non avendo, al riguardo, nulla eccepito e dunque non risultandone dimostrata la debenza.

Sono fatti salvi eventuali rimborsi già corrisposti.

Su tutti gli importi oggetto di indennizzo e rimborso l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta a liquidare:

I. l'importo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. l'importo di euro 60,00 (sessanta/00) ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

III. l'importo di euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00) ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. TIM XX è tenuta, inoltre, a rimborsare l'istante, al netto di quanto già corrisposto:

I. degli importi eccedenti i 60,00 euro mensili previsti per il contratto del 29/09/2020;

II. dei costi sostenuti per la mancata applicazione dello sconto dovuto a domiciliazione, che l'operatore dichiara attivata dal 2/21;

III. di quanto richiesto dall'istante per il precedente contratto.

4. Su tutte le somme oggetto di rimborso/indennizzo TIM XXX applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

5. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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

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

Il presente 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.

Bologna, 30/03/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi