



DELIBERA N. *98/2022*

[REDACTED]
(GU14/505364/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/07/2022;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 02/03/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

1.La posizione dell’istante: Codice cliente n. [REDACTED] offerta TIM Business 3.0 Codice Contratto n. [REDACTED] su rete TIM da Dicembre 2019, Premesso che il contratto è stato sottoscritto in convergenza con il fisso e ci spetterebbero il 30% di sconto come indicato in PDA; premesso che dalla fattura 6° 2020 Agosto - Settembre siamo passati da un canone di 28 euro ad un canone di 35 senza autorizzazione e senza preavviso Si contestano le fatture: 5° bimestre 2021 e 6° bimestre 2021 per voci e costi non dovute



e soprattutto per Contributo attivazione offerta euro 3,00 Ind. di Mora conto 4/2021 e 5/2021 euro 0,87 e 0.01 Servizio di produzione e invio fattura euro 3,90 mai richiesto e mai autorizzato in quanto esiste la fatturazione elettronica e soprattutto abbiamo accesso al sito TIM dove possiamo prelevare in autonomia le fatture. 3° 2021 Febbraio - Marzo per costi e voci non dovute euro 58,45 , in particolare il costo di 35 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 5,98 ed altri costi e accrediti euro 6,94 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione e invio fatture mai richiesto e mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica. 2° 2021 Dicembre - Gennaio per costi e voci non dovute euro 58,41 , in particolare il costo di 35 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 5,98 ed altri costi e accrediti euro 6,94 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione e invio fatture mai richiesto e mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica. 1° 2021 Ottobre - Novembre per costi e voci non dovute euro 58,41 , in particolare il costo di 35 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 5,98 ed altri costi e accrediti euro 6,94 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione e invio fatture mai richiesto e mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica. 6° 2020 Agosto - Settembre per costi e voci non dovute euro 49,96 , in particolare il costo di 28,00 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 5,98 ed altri costi e accrediti euro 6,94 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione e invio fatture mai richiesto e mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica. 5° 2020 Giugno - Luglio per costi e voci non dovute euro 50,07 , in particolare il costo di 28,00 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 5,98 ed altri costi e accrediti euro 6,94 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione e invio fatture mai richiesto e mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica. 4° 2020 Aprile - Maggio per costi e voci non dovute euro 49,72 , in particolare il costo di 28,00 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 5,38 ed altri costi e accrediti euro 6,94 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione invio fatture mai richiesto e mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica. 3° 2020 Febbraio - Marzo per costi e voci non dovute euro 49,72 , in particolare il costo di 28,00 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 5,38 ed altri costi e accrediti euro 6,94 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione e invio fatture mai richiesto e



mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica. 2° 2020 Dicembre - Gennaio per costi e voci non dovute euro 46,75 , in particolare il costo di 28,00 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 5,38 ed altri costi e accrediti euro 6,94 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione e invio fatture mai richiesto e mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica. 1° 2020 Ottobre - Novembre per costi e voci non dovute euro 108,29 , in particolare il costo di 32,92 euro spesa fissa , spesa variabile di euro 44,84 ed altri costi e accrediti euro 11,90 (Servizio reperibilità) mai richiesto e mai autorizzato Contributo attivazione offerta mai richiesto e mai autorizzato in quanto l'attivazione doveva essere gratuita Servizio di produzione e invio fatture mai richiesto e mai autorizzato in quanto siamo registrati sul sito TIM da cui preleviamo le fatture e soprattutto esiste la fattura elettronica Altri servizi Gettone roamnig daily - base extra UE euro 35,00. Sono stati fatti diversi reclami al servizio clienti TIM con esito negativo, successivamente sono state inviate delle comunicazioni scritte il 15/07/2021 ed il 18/11/2021 con esito negativo. Nessun reclamo è stato riscontrato ed il problema non è stato risolto. Il contratto sottoscritto prevedeva uno sconto di euro 30% per sempre ma questo sconto non è mai stato applicato, vedi PDA sottoscritta il 30/09/2019. Si richiede storno e rimborso delle fatture emesse dal 6° bimestre 2020 a maggio 2021 per un totale di 500 euro indennizzo per attivazione/cambio del profilo tariffario diverso da quello sottoscritto senza autorizzazione e senza preavviso dal 6° bimestre 2020 a maggio 2021 indennizzo per mancata risposta al fax di reclamo del 15/07/2021 regolarizzazione della posizione amministrativa fino a conclusione del ciclo di fatturazione. - Richieste: Si richiede storno e rimborso delle fatture emesse dal 6° bimestre 2020 a maggio 2021 per un totale di 500 euro indennizzo per attivazione/cambio del profilo tariffario diverso da quello sottoscritto senza autorizzazione e senza preavviso dal 6° bimestre 2020 a maggio 2021 indennizzo per mancata risposta al fax di reclamo del 15/07/2021 regolarizzazione della posizione amministrativa fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

2. La posizione dell'operatore: TIM S.p.a. con memoria depositata in data 26.04.2022, in via preliminare ha dedotto che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che contratto [REDACTED] è stato stipulato in data 30/09/2019 tramite contratto cartaceo presente su ordine 7-52223902315; il contratto risulta regolarmente sottoscritto; l'offerta prevede l'attivazione del servizio Safe Web, tale servizio risulta cessato su richiesta dell'istante in data 10.03.2020. L'utenza [REDACTED] cessa per MNP DONOR in data 04.06.2021. Il profilo tariffario attivo sull'utenza era Tim Large. Il costo mensile era pari ad euro 20,00 + iva/mese, al netto dello Sconto Senza Limiti 5. Detto sconto è decaduto al 13° mese così come previsto dal piano tariffario di cui il cliente ha dichiarato di aver preso visione all'atto della sottoscrizione del contratto. Sulla linea è rimasto attivo lo sconto del 30%, espresso dalla voce Sconto Premium Tim Europa. Non si rilevano cambi tariffari sull'utenza in contestazione infatti sin



dall'attivazione il profilo tariffario non è mai variato. In paci è presente uno scoperto pari ad € 85,10. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Ha concluso per il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento parziale, come di seguito precisato. Dalle fatture depositate si evince, in particolare dalla fattura marzo 2020, che i costi fissi riportati poi in tutte le fatture fino alla Maggio 2021 sono: € 50 spese linea fissa più Iva, € 3,90 più iva invio fattura ed € 3,00 più iva per contributo attivazione. Dalla fattura 6° 2021 (agosto-settembre 2020) l'unica voce aggiunta, rispetto a quelle fisse, è Servizio reperibilità di €5,98, oltre iva. Non essendo giustificato tale servizio l'istante ha diritto allo storno di € 23,92, oltre Iva, relativo a n. 04 bimestri, così come richiesti "da 6° bimestre 2020 sino a maggio 2021". Su tale importo è riconosciuto un ulteriore indennizzo pari al 10% dell'importo ingiustamente fatturato dall'operatore con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall'art.1 comma 292 della legge n. 160/2019. In merito alla richiesta di indennizzi attivazione/cambio profilo tariffario, considerato che la pec di reclamo è successiva al periodo in cui si chiede l'indennizzo, si ritiene congruo l'indennizzo previsto dall'art. 9, in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1 del Regolamento indennizzi di cui all'allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS, nella misura di euro 5,00 pro die. L'indennizzo viene considerato per complessivi 136 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 luglio 2021 (data in cui è stata inviata la pec di reclamo, oltre g.45) e sino al 13 gennaio 2022, data della conciliazione negativa, per l'importo complessivo di € 680,00 (seicentoottanta,00). La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, inviata tramite pec, in data 16.07.2021 non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dall'indennizzo previsto per la domanda principale di cui sopra. La richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa fino alla conclusione del ciclo di fatturazione non può essere operata da questa Autorità ma deve essere disposta dall'Operatore. Pertanto, si dispone che la Tim S.p.a è tenuta a regolare la posizione dell'istante, eliminando dalle fatture la voce aggiunta Servizio di Reperibilità.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore telefonico TIM S.p.A. è tenuto a corrispondere, in favore dell'istante, per i motivi di cui in premessa, l'indennizzo complessivo di euro 806,32 (ottocentosei/32), comprensivo dell'indennizzo previsto dall'art. 1, comma 292 della



legge n. 160/2019. entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento, mediante assegno circolare ovvero bonifico all'istante. Si dispone, inoltre, che la TIM S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione dell'istante, eliminando dalle fatture dell'istante la voce aggiunta del servizio di reperibilità. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui premessa.

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

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

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

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

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio