



DELIBERA N. ^{108/22}...

[REDACTED]
(GU14/492478/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 15/09/2022;

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*” ess.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 19/01/2022
acquisita con protocollo n. 0019083 del 19/01/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Si riporta la posizione dell’istante così come formulata dallo stesso: “VERTENZA [REDACTED] (codice contratto [REDACTED]) RICOSTRUZIONE SINTETICA DELL’INTERA VERTENZA - In data 14-6-2021 lo scrivente professionista (titolare dello Studio Legale in intestazione), decidendo di rientrare in TIM approfittando delle offerte prospettate TIM BUSINESS per linea Superfibra 1000 (credo trattarsi di offerta



Tim unica Business Promo 60), stipulava via Pec una proposta contrattuale che avrebbe previsto sulla propria linea fissa [REDACTED] il rientro con Superfibra 1000 e telefonate tutte senza limiti (compreso Modem Hub) al costo complessivo di circa 20 €uro mensili, mentre sulle due linee mobili associate ([REDACTED] e [REDACTED]) al costo complessivo di circa 10 €uro mensili, cui veniva offerta anche una SIM DATI al costo complessivo di 1 €uro mensile con impegno ad inviarmi gratuitamente anche un routerino per il funzionamento di tale SIM DATI su computer, smartphone, ipod, ipad, ecc., routerino mai avuto; - la linea fissa [REDACTED] veniva attivata il 15-7-21 (mentre poco prima venivano ricevute ed attivate anche le 2 SIM mobili unitamente alla SIM dati mai attivata), ma sulla linea fissa si dovette constatare il solo funzionamento di INTERNET e senza il funzionamento della linea telefonica fissa fino al 3-9-21, quando (visto la mancata risoluzione del problema da parte dei Tecnici TELECOM nonostante solleciti) si era costretti a far intervenire un Tecnico URMET sulla propria centralina telefonica dello Studio Legale, con installazione e configurazione di un "gateway" in prestito d'uso per la risoluzione del problema tecnico sulla linea VOIP creato, o comunque non risolto, da parte di Telecom dal 15-7-21 al 3-9-21; - ma al momento della ricezione delle prime due Fatture Telecom (la prima Fattura di € 73,85 del 10-7-21 e la seconda Fattura di € 292,80 del 19-7-21) lo scrivente si accorgeva con sommo sbigottimento ed incredulità che le condizioni contrattuali applicate erano del tutto diverse da quelle pattuite, addirittura aggiungendo svariati servizi non previsti e con prezzi del tutto diversi da quelli pattuiti, come ad esempio prevedendo contributi di attivazione e ricaricabili, "contributi Tim Deluxe Mobili e Dati", la vendita di 2 router (mai avuti) di cui un Modem "COMBO 2" mai avuto, la previsione di un anticipo conversazione di € 100,00 mai pattuito, la previsione di una imposta di bollo di 2 € non prevista sui soggetti IVA, la linea SIM DATI passata (da 1 €uro mensili pattuiti) a circa 6 €uro mensili, la previsione di servizi opzionali a pagamento mai richiesti come "TIM SAFE MOBILE" per le linee mobili e "TIM SAFE WEB" per la linea fissa, e nelle successive Fatture prevedendo in aggiunta addirittura una consegna elenchi telefonici (mai avuti) ed il costo per produzione ed invio fattura (mai previsto e comunque non applicabile, in quanto il tutto sarebbe dovuto avvenire con la domiciliazione bancaria, quest'ultima immediatamente sospesa dallo scrivente quando si accorgeva di tali violazioni ed inadempimenti contrattuali, il tutto reclamato subito con Pec del 21-9-21, dopo svariati contatti telefonici infruttuosi sulla linea dedicata 191, e poi reiterato e meglio chiarito con successive missive, reclami, inviti, solleciti ecc.; - ma incredibilmente in data 8-10-21, anziché risolvere il tutto, la TIM addirittura provvedeva a disattivare e a sospendere le due linee mobili [REDACTED] e [REDACTED] costringendo lo Studio Legale a restare senza linee mobili, il cui grave danno e disagio sono facilmente intuibili, nonostante lo scrivente avesse richiesto via Pec lo stesso 8-10-21 (con diffida e successive istanze) la immediata riattivazione di tali linee mobili, che purtroppo avveniva soltanto (dopo numerosi solleciti anche telefonici) circa 10 gg. dopo; - ed ancora incredibilmente la TIM, nonostante invio di numerose missive dello scrivente (via Pec) per contestare il tutto, con invito a rivedere ed adeguare le condizioni contrattuali previste, addirittura continuava imperterrita ad inviare tutte le Fatture periodiche alle medesime condizioni espressamente reclamate e contestate dallo scrivente più volte; - per cui a questo lo scrivente era costretto a rivolgersi all'AGCOM per far cessare tali abusi e chiari



inadempimenti contrattuali, ma mentre le schede mobili venivano (come detto) riattivate, il tentativo di conciliazione espletato regolarmente lo scorso 29-11-21 si concludeva con un mancato accordo, nonostante lo scrivente avesse tentato in tutti i modi possibili di dimostrare ed evidenziare, anche per il futuro, i chiari inadempimenti contrattuali ed il mancato rispetto degli impegni pattuiti con la proposta contrattuale iniziale del 14-6-21, con espressa richiesta di cessazione degli abusi e di definire il passato con un nuovo contratto futuro, a partire dal corrente anno 2022, con condizioni chiare, precise e trasparenti in merito dopo aver eliminato le passate richieste di pagamento illegittime ed annullato le conseguenti fatture TIM emesse, ma la TIM purtroppo, non soltanto non accettava tali proposte transattive e bonarie dallo scrivente, ma addirittura emetteva ulteriori Fatture periodiche con le medesime richieste di pagamento di somme illegittime, non dovute e mai pattuite in merito; [REDACTED] 19-1-2022 Avv. [REDACTED] +6+9” - Richieste: DOPO IL MANCATO ACCORDO del 29-11-2021, COME DA ALLEGATO VERBALE DI FALLITO TENTATIVO DI CONCILIAZIONE E MANCATO ACCORDO INNANZI AL CORECOM CAMPANIA DELLO SCORSO 29-11-2021, SI RASSEGNAANO LE SEGUENTI DEFINITIVE RICHIESTE E CONCLUSIONI: 1) annullamento e revisione di tutte le fatture TIM emesse ad oggi, con esclusione di tutte le somme richieste e non pattuite contrattualmente, ed escludendo tutti i servizi non espressamente approvati, con ricalcolo del tutto con criteri chiari, legali, trasparenti e previsti ed approvati contrattualmente dallo scrivente, con nuovo contratto; 2) la liquidazione degli indennizzi (doppi per il previsto Contratto Tim Business) previsti per il mancato utilizzo della linea telefonica fissa dal 15-7-21 al 3-9-21 e per la indebita sospensione delle tre linee mobili (compresa la SIM DATI, anche se quest'ultima mai attivata ed utilizzata) dall'8-10-21 e per circa 10 gg., nonché per gli inadempimenti, disagi e disservizi prodotti e causati allo scrivente Studio Legale, anche per i mancati adempimenti a quanto richiesto e alle mancate informazioni e risposte ai vari reclami, inviti e diffide effettuati infruttuosamente, sia telefonicamente che con svariate missive infruttuose inviate via Pec; 3) il rimborso delle spese tutte affrontate, anche per le procedure attivate; 4) il risarcimento di tutti i danni subiti in merito, ivi previste eventuali penali per tali disagi, disservizi ed inadempimenti, con i previsti accessori di Legge, anche per interessi e svalutazione monetaria. Il tutto quantificato in questa sede e contenuto nell'importo transattivo e bonario massimo di € 5200,00, ovvero in separata sede. Il tutto sempre con ogni riserva, con i dovuti ossequi. [REDACTED] 19-1-2022 Avv. [REDACTED] Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5200.0

2. La posizione dell'operatore

La Tim S.p. A preliminarmente, in riferimento alla richiesta di indennizzo per il mancato utilizzo della linea fissa dal 15/07/2021 al 03/09/2021 ritiene tale richiesta inammissibile, in quanto non presente nell'istanza di conciliazione e, quindi, non proponibile nell'istanza di definizione. Nel merito, impugna quanto sostenuto dall'istante affermando di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali sottoscritte dall'utente ed accettate dallo stesso, ritenendo, quindi, di non essere responsabile di alcun inadempimento contrattuale. In riferimento alla sospensione delle utenze mobili, afferma

di aver attuato la sospensione in seguito al mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente e di averle riattivate in ossequio al provvedimento di urgenza. Per quanto afferisce la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ritiene di nulla dovere per aver risposto ai reclami nei tempi previsti dalla normativa vigente. Lo stesso dicasi per le altre richieste formulate dall'istante, mai seguite da alcun tipo di reclamo. Precisa che l'utente non ha saldato alcuna fattura e, allo stato, presenta un insoluto pari ad €. 622,17, presumendo, come di fatto avvenuto, il mancato pagamento anche delle successive fatture. Conclude, pertanto, per il rigetto dell'istanza. L'istante ha presentato, nei termini, proprie memorie di repliche, riconfermando, in linea di massima, quanto sostenuto nell'istanza di definizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Procedure di cui alla Delibera Agcom – Allegato A – n. 203/18/Cons. e ss.mm. ed è pertanto proponibile. Si precisa, altresì, che entrambe le parti hanno depositato nei tempi previsti dalla normativa, le proprie memorie e le relative repliche. Si è proceduto anche alla fissazione di udienza, affinché le parti potessero raggiungere un accordo, ma tale tentativo ha avuto esito negativo, in quanto l'istante è rimasto fermo nella propria posizione. L'eccezione di inammissibilità ed improponibilità della richiesta di indennizzo per il mancato utilizzo della linea fissa formulata dalla TIM, perché non presente nel formulario di conciliazione, non può essere accolta, in quanto anche se è vero che nell'istanza di conciliazione non è presente tale richiesta, l'utente prima che venisse fissata l'udienza per esperire il tentativo di conciliazione (e quindi nei tempi consentiti), ha precisato le sue richieste, esponendo i fatti così come ripresentati nell'istanza di definizione. Il principio espresso nelle linee guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, per il quale l'oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, infatti, non va inteso nel senso che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisate. La richiesta di annullamento e di revisione di tutte le fatture TIM emesse con esclusione di tutte le somme non previste e pattuite con ricalcolo delle somme effettivamente dovute ed emissione di un nuovo contratto, non può essere accolta, in quanto l'utente avrebbe potuto e dovuto richiedere lo storno di quanto eventualmente indebitamente corrisposto, ma solo dopo aver effettuato il pagamento e contestato di non dover corrispondere determinate somme. Viceversa, dall'esposizione dei fatti, si evince che l'utente, pur contestando alcune voci delle fatture, ha ritenuto di non corrispondere alcunché, nemmeno le somme riconosciute, addirittura revocando la domiciliazione bancaria, tanto è vero che l'operatore, in mancanza del pagamento, ha sospeso temporaneamente le linee mobili, riattivate in seguito ad un provvedimento di urgenza. Nonostante questo, a tutt'oggi, l'utente, pur continuando ad usufruire del servizio, continua (per sua esplicita ammissione) a non corrispondere alcunché, in attesa del provvedimento del Corecom e



non si comprende perché continui a non corrispondere almeno l'importo non contestato. Inoltre, è opportuno precisare che non rientra nelle competenze di questo Organismo imporre all'operatore la stipula di un contratto differente da quello pattuito ed al quale, come dimostrato dall'operatore, l'utente ha aderito. L'utente avrebbe potuto operare nei tempi previsti la disdetta e aderire ad un nuovo tipo di contratto allo stesso più favorevole secondo le sue esigenze. La richiesta di indennizzo per la completa interruzione del servizio Voce della linea fissa dall'15/07/2021 e sino al 03/09/2021 e del malfunzionamento della stessa linea dal 03/09/2021 e sino all'01/03/2022 può, invece, essere accolta, perché provata dall'utente e riconosciuta dall'operatore con missiva allegata agli atti. Per quanto attiene il quantum di indennizzo, si ritiene che l'arco temporale indennizzabile sia di 50 giorni - dal 15/07/2021 e fino al 03/09/2021 per un importo di € 600,00 (€. 6,00 x 50 giorni x 2 trattandosi di un contratto business) - ex art.6, comma 1 - Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS e di n. 179 giorni - dal 03/09/21 e sino al 01/03/22 - per un importo di €. 1.074,00 (€. 3,00 x 179 giorni x 2 trattandosi di un contratto business) - ex art. 6, comma 2 - Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS. - per un totale complessivo di €. 1.674,00. La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta in quanto l'operatore ha dimostrato di aver dato riscontro ai reclami nei tempi previsti. Relativamente alla richiesta di rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la totale gratuità della procedura e la mancata allegazione agli atti della prova di eventuali spese sostenute. Da ultimo la richiesta di indennizzo per i disagi subiti e subendi non può essere accolta, in quanto non rientra negli indennizzi previsti dalla citata Delibera Agcom - Allegato A - n. 347/18/Cons.;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Accoglie parzialmente l'istanza in esame per le motivazioni di cui in premessa. La società Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico/assegno circolare all'istante la somma complessiva di euro 1.674,00 (milleseicentoseventaquattro/00), a titolo di indennizzo ex art. 6, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom - Allegato A - n. 347/18/CONS e ss.mm., maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in 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 il termine di 60 giorni dalla data di 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