

**DELIBERA N. 10 - 2021**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/221815/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 03/03/2021;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 22/12/2019 acquisita con protocollo n. 0551349 del 22/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La parte istante nella memoria introduttiva ha esposto quanto segue : "In data 17.01.2019 invio richiesta dettaglio delle fatture emesse dal 14.06.2018 (allegando copia del mio documento) per controllare gli importi anomali che Tim stava fatturando (vedi All.1) in quanto tali importi dalla prima fattura (vedi All.F1) erano aumentati notevolmente(vedi All. F2 -F3-F4-F5) rispetto ai costi preventivati di 10,90 €/mese inoltre nelle fatture non erano specificati gli extra costi e dal sito non si riuscivano a scaricare i dettagli. Visto che Tim non dava alcun riscontro alla missiva del 17.01.2019 e tantomeno invia il dettaglio del traffico delle fatture richieste, in data 22.03.2019 invio nuovo reclamo (vedi all.2) con cui contesto la fattura N. 7X00867839 pagandola per differenza ( canoni previsti dal contratto ) . Inoltre richiedo nuovamente il dettaglio delle seguenti fatture: N. 7X02751356 del 14/06/2018 N. 7X03673482 del 14/08/2018 N. 7X04569205 del 12/10/2018 N. 7X05527093 del 14/12/2018 oltre al blocco dei servizi a sovrapprezzo di tutte le Sim presenti nel contratto. Tim non invia riscontro al reclamo e per non inviare il dettaglio del traffico (dopo 2 mesi e dopo nostro ulteriore sollecito) richiede che lo scrivente doveva inviare un loro modulo, richiesta che consideriamo tardiva e illegittima in quanto la lettera del 17.01.2019 è stata fatta su carta intestata da XXX amministratore della XXX srl (vedi visura all. 9) firmatario del contratto ed allegando il documento di riconoscimento -vedi All.1). Nonostante ciò in data 03.04.2019 inviamo la lettera richiesta da Tim (vedi All. 3) con copia del documento e visura camerale senza ricevere alcun dettaglio. In 10/04/2019 Tim senza alcuna comunicazione e motivazione sospende il servizio sulle sim XXX – XXX – XXX-XXX . In data 11/04/2019 inviamo lettera di contestazione dell'indebita sospensione delle sim e richiediamo l'attivazione immediata del servizio .(vedi all.4 e All. A ricevute pec ) In data 23.04.2019 Tim si degnò di rispondere affermando "in riferimento alla Sua segnalazione del 11/04/2019 ed a seguito del colloquio telefonico intercorso in data 16/04/2019, La informiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. Le confermiamo, pertanto, la correttezza degli importi addebitati sulla fattura n.7X00867839 e Le comunichiamo che, in assenza del saldo di quest'ultima, le linee telefoniche non potranno essere ripristinate."(vedi all.5) Risposta non veritiera ( perché nessuna comunicazione telefonica è mai avvenuta da parte di Tim) generica e non rispondente al mio reclamo ed con conclusioni errate perché in caso di contestazione e pagamento per differenza della fattura l'operatore non può sospendere il servizio sulle sim fino a conclusioni del contenzioso. Anche perché non chiedevo altro di ricevere i dettagli delle fatture visto che i costi erano triplicati da quelli preventivati. Visto che Tim non riattivava il servizio indebitamente sospeso abbiamo cambiato operatore su tutte le sim tranne per la sim XXX che per motivi di copertura è

dovuto rimanere con Tim In data 14.06. 2019 Tim emette la fattura n° 7X02591152 (vedi all.6) che è stata contestata in data 05.07.2019 (vedi All.7) per i seguenti motivi : -i canoni della fattura non sono dovuti perché non abbiamo potuto utilizzare i servizi a causa dell'indebita sospensione del servizio - i 249,99 € di addebitati con voce generica "corrispettivo recesso servizi opzionale" sono penali non dovute perché costretti a cambiare operatore per vostre mancanze oltre a essere contrarie al DL 7/2007 e le norme vigenti in materia di penali. - Gli interessi di mora non sono dovuti perché si tratta di fatture contestate per vostre mancanze Inoltre abbiamo richiesto a Tim: -di stornare tutte le fatture indebitamente emesse -di riattivare il servizio sull'unica sim XXX che non può cambiare OLO - Indennizzare i disservizi che mi avete creato. Tim in data 08.08.2018 risponde a questo reclamo con una missiva che non può essere considerata una risposta al mio reclamo perché generica (vedi all.8) senza dare riscontro a nessuna delle contestazioni ben precise che lo scrivente gli aveva fatto e senza riattivare la sim XXX pertanto ho dato la pratica al mio legale. In data 29/08/2019 veniva presentato UG e GU5 . Tim non presentava alcuna memoria alla richiesta del Corecom Piemonte (vedi concilia web) e pertanto in data 06/09/2019 veniva emesso PT . GU5/166735/2019 06/09/2019 in cui si chiedeva a Tim di "provvedere a riattivare la sim XXX, entro il giorno 11/09/2019," Provvedimento non ottemperato. TIM In data 24/09/2019 comunica : "Buongiorno, vi informiamo che è stato contattato il consulente che dichiara che il cliente non può andare in un centro TIM a recuperare le sim per i cambi carta perché si trova all'estero. LE LINEE SONO COMUNQUE ATTIVE IN RETE DAL 11 SETTEMBRE" L'istante in data 24/09/2019 risponde "Spett.le Tim si evidenzia che alla data odierna non abbiamo ancora la numerazione attiva. Infatti tim ha richiesto che lo scrivente si recasse presso centro tim per farsi dare una sim vergine . Causa viaggio all'estero in data odierna mi sono recato presso centro tim per avere una sim vergine (che mi è stata fatta pagare 10 €) e ho comunicato il seriale alla Tim . Attendo di verificare l'attivazione reale della sim . Inoltre non capisco perché Tim non ha inviato una sim vergine con corriere. TIM in data 24/09/2019 risponde : Buongiorno, su sollecito è stata ricevuta via mail in data odierna ICC ID sul quale è stato fatto cambio sim . Si dovranno attendere le 24 ore per l'effettivo ripristino. Si precisa che gli accordi presi con il consulente erano che ci avrebbe dovuto contattare non appena XXX fosse tornato dall'estero visto il carattere di urgenza che ha portato all'apertura di un GU5. Inoltre in mail il sig. XXX ci indica che il ritardo è stato causato da Tim in quanto avremmo potuto spedire la sim dopo aver fatto il cambio carta...il che è assolutamente impossibile per ragioni di sicurezza. Una sim attiva può essere utilizzata da chiunque se cade in mani sbagliate. L'istante in data 24/09/2010 risponde : In riferimento a quanto afferma tim nelle sue memorie si ribadisce quanto segue : 1)il seriale è stato inviato dal mio consulente appena io ho avuto la possibilità di andare in centro tim (cioè in data odierna). 2) la richiesta della sim vergine è stata fatta 7 gg fa al mio consulente il quale ha richiesto la spedizione perché ero assente. 3) La problematica della sicurezza esposta dalla controparte (per trovare una giustificazione al ritardo) non esiste perché Tim doveva inviare con il corriere (un giorno per la consegna) una sim vergine che sarebbe stata attivata solo quando l'avrei ricevuta (come ha fatto Tim per il contratto di attivazione) .Anche se per assurdo fosse finita in mano diversa dalla mia la sim non sarebbe mai stata attivata. 4) Il codice a consumo afferma che il gestore che

sospende indebitamente un servizio lo deve attivare a sua cura e spesa . Detto ciò ogni giorno di ritardo dell'indebita sospensione della sim sarà contestato alla Tim perché lo scrivente non ha alcuna responsabilità sulle ulteriori negligenza della controparte. In data 26/09/2019 TIM attivata la sim XXX (comunicato dall'istante su concilia web). In data 24/10/2019 riceviamo la prima fattura n° 7X03948820 e ci accorgiamo che Tim ha : - indebitamente modificato il piano tariffario sulla sim XXX da TIM Professional Europa Vera a Tim Start (di cui non conosco neanche l'offerta) senza che io abbia mai firmato alcuna modifica tariffari inoltre attraverso il GU5 presentato al corecom Piemonte si richiedeva la riattivazione della sim con lo stesso piano tariffario non un piano differente. - addebitato 10 € + Iva per "Attivazione Tim Smart" - addebitato 1,50 € + iva "Contributo attivazione offerta " - addebitato 9,50 € + iva "Contributo Tim Start dal 12/09/19 - 30/09/19" su un piano tariffario mai richiesto e su una sim attivata solo in data 26.09.2019.(vedi piattaforma concilia web) - addebitato 5€ "di credito iniziale" mai richiesto . - addebito" Cambio Carta SIM "quando siete stati voi a richiedere un cambio sim perché non eravate in grado di riattivare la vecchia sim e dopo che lo scrivente ha pagato 10 € al negozio per avere una sim vergine è riattivare il servizio (come da vostre richieste). - addebitato 3,90 € come "costo di invio fattura" quando avete inviato solo la fattura elettronica. - Pertanto in data 24/10/2019 ho inviato reclamo per contestare gli abusi della Tim non ho pagato la fattura e in data 25/10/2019 integro il ricorso UG con il nuovo reclamo (vedi concilia web) . Tim non ha dato alcun riscontro al reclamo e pertanto la fattura successiva non è stata pagata. In data 12.12.2019 c'è stato l'udienza di conciliazione in cui Tim ha riferito di non volerci rimettere la nostra tariffa e pertanto in data 21/12/2019 ho provveduto al cambio OLO per mancanze della controparte (cambio piano tariffario a seguito di indebita sospensione del servizio)". Richieste : "Rimborso di 550,58 relativo importi oltre a quelli previsti dal pacchetto (Vedi All.B) perché tim non ha inviato i dettagli del traffico (non permettendo il controllo del traffico a sovrapprezzo) F2 43,60 x 2 + iva+ =106,38 118,07 -106,38 = Rendere Tim 11,69 F3 40 x 2 + iva+ = 106,38 233,50 - 106,38 = Rendere Tim 127,12 F4 40 x 2 + iva+ = 106,38 271,78 – 106,38 = Rendere Tim 165,38 F5 40 x 2 + iva+ = 106,38 352,77 – 106,38 = Rendere Tim 246,39 Storno di tutte le fatture emesse dopo l'indebita sospensione del servizio (11.04.2019) perché Tim ha fatturato i canoni di un servizio che non potevo utilizzare per loro mancanze ed ha applicato penali e interessi legali non dovuti. Indennizzo 2.520 € per indebita sospensione amministrativa del servizio sulla sim XXX (168 gg x 15 € dal 11.04.2019 al 26/09/2019 ) Indennizzo 300 € per indebita modifica tariffaria da da TIM Professional Europa Vera a Tim Start ( 100 x 3€ dal 12/09/2019 al 21/12/2019 ( data di passaggio ad OLO) Indennizzo di 300 per mancato riscontro reclamo del 17.01.2019 relativi ad importi anomali (vedi All1) Indennizzo di 300 per mancato riscontro reclamo 11.04.2019 relativa all'indebita sospensione della linea telefonica. Indennizzo di 300 per mancato riscontro reclamo del 14.06.2019 relativo alla contestazione della fattura 7X02591152 relativa all'indebita modifica tariffaria". Con memoria di replica del 17/02/2020 il XXX ha controreplicato alle difese dell'operatore, ribadendo le ragioni già oggetto di istanza introduttiva.

## 2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva l'operatore rappresenta quanto segue: "L'istante si duole di una pluralità di disservizi, tra cui l'addebito di servizi a sovrapprezzo, che avrebbe comportato un indebito aumento dei costi, la mancata consegna del dettaglio del traffico, la sospensione dei servizi, e, infine, l'applicazione – a seguito della riattivazione della linea mobile oggetto di vertenza – di un profilo tariffario differente rispetto a quello contrattualizzato. Chiede il rimborso di quanto asseritamente corrisposto indebitamente nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Sulla parziale improcedibilità dell'istanza Preliminarmente si eccepisce la parziale improcedibilità dell'istanza. Invero controparte nella propria istanza di conciliazione integrativa (doc.n.1) non ha lamentato alcunché in merito all'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello pattuito a seguito dell'avvenuta riattivazione dell'utenza mobile. Per tale ragione, come da pacifico orientamento di AgCom e dei Corecom Nazionali, la relativa domanda dovrà essere dichiarata improcedibile. Sull'assenza di responsabilità in capo a TIM Fatto salvo quanto sopra esposto, si rileva la correttezza dell'operato di TIM SPA in merito ai fatti oggetto del presente procedimento. In primo luogo, è opportuno chiarire come TIM abbia correttamente richiesto a controparte di integrare la richiesta del dettaglio del traffico con l'invio dell'apposito modulo predisposto, necessario al fine di esaudire la richiesta. Ciò detto, tutte le domande oggi avanzate sono palesemente infondate. L'utente ha inviato il 22.03.2019 un reclamo relativo alla mancata consegna del traffico nonché alla fattura n. 7X 00867839 (doc.n.2), segnalando come avrebbe saldato la stessa parzialmente. Orbene, non è dato comprendere a quanto ammonterebbe il parziale pagamento effettuato dall'utente ma, dalle verifiche compiute da TIM, tale conto risulta insoluto per € 396,79. Dato che i canoni presenti su tale fattura ammontano ad € 126,94 i.e. ( € 86,94 al netto della sctisca), è evidente come l'istante non abbia saldato integralmente la parte non contestata, bensì una somma inferiore. Per tale ragione, e previo sollecito di pagamento, TIM ha provveduto a sospendere il servizio in uscita delle utenze, in data 10.04.2019. Permanendo l'insoluto – controparte non ha provveduto a saldare, neppure parzialmente, la fattura n. 7X01730246 (doc.n.3) – TIM ha inviato, in data 1.05.2019, debito preavviso di risoluzione contrattuale mediante raccomandata (doc.n.4). La linea n. XXX, l'unica ancora in Tim, è stata correttamente cessata il 13.08.2019. Quanto sopra esposto è stato eseguito in pieno ossequio alle Condizioni Generali di Abbonamento Multibusiness (doc.n.5), accettate dall'istante al momento della conclusione del contratto. Ma ancora. Priva di pregio è la domanda di storno delle fatture emesse in costanza di sospensione. Invero, come disposto dall'art. 5.5 delle sopra citate Condizioni: "Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei canoni e delle tasse dovute anche qualora sia stato sospeso dal Servizio." In conclusione, sarà da rigettarsi altresì la domanda di riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, viste le puntuali missive inviate da TIM, talune citate anche da controparte (Doc.n.6). Per tutte le ragioni sopra esposte, non si può che affermare la correttezza dell'operato di Tim SpA. In conclusione si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 1.417,91 che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **A) Sul rito**

Preliminarmente si rappresenta che è accoglibile l'eccezione sollevata dal gestore di parziale inammissibilità dell'istanza di definizione per avere l'istante introdotto una domanda nuova non sottoposta a tentativo obbligatorio di conciliazione.

L'operatore nella propria memoria difensiva ha infatti eccepito la parziale improcedibilità dell'istanza, con riferimento alla doglianza relativa all'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello pattuito a seguito dell'avvenuta riattivazione dell'utenza mobile, circostanza quest'ultima che non ha costituito oggetto di reclamo nell'istanza UG di conciliazione.

A questo proposito va rilevato che l'istanza di conciliazione UG/166719/2019, che costituisce l'atto prodromico al presente procedimento, è stata presentata in data 29/08/2019, mentre la lamentata modifica al piano tariffario sarebbe emersa solo successivamente alla riattivazione dell'utenza avvenuta in seguito alla presentazione del GU5 in data 26/09/2019, e più precisamente riportata nella fattura del 24/10/2019.

Tali elementi portano a ritenere, conformemente all'orientamento Agcom, la questione di che trattasi ulteriore ed aggiuntiva rispetto alla vicenda oggetto dell'odierno ricorso, e tale comunque da non consentire l'ampliamento della controversia, pena l'aggiramento del principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

#### **B) Nel merito**

Le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

##### **B1) Sulla richiesta di rimborso degli addebiti relativi al traffico a sovrapprezzo**

Il XXX ha rappresentato di aver inviato in data 17.01.2019 una richiesta di dettaglio delle fatture emesse a partire dal 14.06.2018, al fine di poter controllare gli importi anomali che Tim stava fatturando, in quanto tali importi apparivano aumentati considerevolmente rispetto ai costi preventivati di €. 10,90 al mese riferiti alle n. 4 Sim in suo possesso.

Poiché l'operatore non ha dato riscontro al reclamo, omettendo così di rendere noto il volume del traffico che avrebbe consentito il controllo delle somme addebitate a sovrapprezzo, la parte istante ha chiesto il rimborso di €. 550,58 riferito alla somma degli importi fatturati in eccedenza oltre a quelli previsti dal pacchetto.

A tale proposito TIM nulla ha eccepito, se non di aver richiesto a controparte di integrare la domanda del dettaglio del traffico con l'invio dell'apposito modulo, necessario al fine di esaudire la richiesta.

A supporto della domanda il ricorrente ha allegato la nota 17/01/2019 di richiesta di dettaglio delle fatture N. 7X02751356 del 14/06/2018 N. 7X03673482 del 14/08/2018 N. 7X04569205 del 12/10/2018 e N. 7X05527093 del 14/12/2018, corredata dal documento di identità e dal rapporto di trasmissione del fax in pari data.

L'odierno esponente ha allegato inoltre la documentazione attestante l'avvenuto invio in data 5/04/2019, come risultante dalla ricevuta di avvenuta consegna della PEC,

dell'apposito modulo predisposto dall'operatore la cui compilazione sarebbe stata necessaria al fine di ottenere quanto richiesto.

Il XXX ha inoltre allegato il Profilo commerciale – PROMO MNP VIP 10,90 TIM Europa Vera che prevede un contributo per linea di €. 10,90 al mese oltre ad un Bundle Base (4GB + 5GB) ogni mese di traffico dati mail e internet incluso su smartphone 4 utilizzabile in Italia e in Europa. E' inoltre prevista una Tariffa oltre il Bundle Base (4 GB+ 5GB) per traffico dati mail e internet su smartphone in Italia e Europa (Zona UE), da applicarsi al superamento del Bundle Base nel mese, con automatica attivazione fino a 4 bundle aggiuntivi da 1 GB ciascuno al costo unitario di 8,90€/ogni mese. All'eventuale volume di traffico eccedente i bundle aggiuntivi è applicata, sempre nello stesso mese una tariffa overfranchigia pari 0,000008€/KB per il traffico. Il profilo prevede inoltre Traffico per chiamate internazionali verso Europa (Zona ITZ1) 5 1000 min ogni mese Tariffa ITZ verso Europa (Zona ITZ1) oltre 1000 min (tariffazione a secondi) 0,175€/min ogni mese.

Come noto, in via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti nella fattura telefonica.

In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato. (Agcom Delibera n. 87/10/CIR, Delibera n. 108/10/CIR).

Pertanto, poiché l'operatore non ha fornito il dettaglio del traffico telefonico richiesto, che avrebbe consentito di poter verificare la correttezza delle somme imputate in fattura in eccedenza rispetto ai canoni base previsti dal contratto, si ritiene la società telefonica tenuta al rimborso, ovvero allo storno in caso di mancato pagamento, della somma complessiva di €. 550,58 riferita alle seguenti fatture: n. 7X02751356 del 14/06/2018, N. 7X03673482 del 14/08/2018, N. 7X04569205 del 12/10/2018 e N. 7X05527093 del 14/12/2018, così come richiesta dall'istante nella memoria introduttiva.

## **b2) Sulla richiesta di indennizzo per indebita sospensione amministrativa della SIM XXX**

La parte istante ha altresì rappresentato che in data 22.03.2019, visto il mancato riscontro alla precedente missiva del 17/01/2019, inviava un nuovo reclamo contestando la fattura N. 7X00867839 e comunicando che avrebbe pagato la stessa per differenza, versando i canoni base previsti dal contratto.

Tim senza alcuna comunicazione e motivazione sospendeva il servizio sulle sim XXX – XXX – XXX-XXX.

In data 11/04/2019 veniva inviata lettera di contestazione dell'indebita sospensione delle sim e richiesta l'attivazione immediata del servizio.

Il XXX ha inoltre precisato che visto che il gestore non riattivava il servizio, veniva effettuato il cambio di operatore su tutte le sim, ad eccezione della sim XXX che rimaneva in TIM.

In data 29/08/2019 veniva presentato UG e GU5.

Tim non depositava alcuna memoria e pertanto in data 06/09/2019 veniva emesso PT. GU5/166735/2019 06/09/2019 in cui si chiedeva a Tim di "provvedere a riattivare la sim XXX, entro il giorno 11/09/2019".

L'istante comunicava infine sulla piattaforma in data 26/09/2019 che la sim XXX era stata riattivata.

La società telefonica a questo proposito ha preliminarmente eccepito che l'istante ha saldato solo parzialmente la parte non contestata della fattura n. 7X00867839, in quanto i canoni presenti ammontano ad € 126,94 i.e. (€ 86,94 al netto della scontistica), mentre il pagamento è stato effettuato per €. 63,60.

Per tale ragione, e previo sollecito di pagamento, TIM ha provveduto a sospendere il servizio in uscita delle utenze, in data 10.04.2019.

Permanendo l'insoluto TIM ha inviato, in data 1.05.2019, debito preavviso di risoluzione contrattuale mediante raccomandata (doc.n.4). La linea n. XXX è stata correttamente cessata il 13.08.2019.

Dall'esperita istruttoria è emerso pertanto in sintesi quanto segue.

- la fatturazione relativa alla SIM XXX è stata contestata con note del 17/01/2019 e 22/03/2019 alle quali non ha fatto seguito l'invio del dettaglio del volume di traffico richiesto;

- la fattura n. 7X00867839 è stata pagata per differenza, sebbene risulti un errore di calcolo di circa 20,00 €;

- l'operatore non ha inviato il preavviso di sospensione del servizio, come richiesto dall'art. 5 del regolamento di procedura (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). (il preavviso di risoluzione contrattuale allegato agli atti dall'operatore è stato inviato in data 1.05.2019, e pertanto successivamente alla sospensione del servizio avvenuta in data 10/04/2019);

- Il servizio è stato sospeso in data 10/04/2019, come attestato dall'operatore;

- In seguito al provvedimento temporaneo GU5/166735/2019 TIM ha comunicato che le linee erano attive dall'11/09/2019, ma l'effettiva riattivazione del servizio è avvenuta in data 26/09/2019 allorquando il XXX, assente per un viaggio all'estero, è riuscito a recarsi presso un centro TIM a ritirare la nuova SIM vergine.

A questo proposito si richiama l'articolo 5 Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS (Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio) :

1. *Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.* 2. *Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il*

*pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento;*

Accertato, pertanto, che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso e in pendenza di contestazione, si ritiene dovuto all'odierno ricorrente il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione del servizio per il periodo dall' 11/04/2019 all'11/09/2019 (non potendosi invero imputare all'operatore il ritardo nel ritiro della SIM a causa dell'assenza dell'interessato) per un totale di 153 gg.

Pertanto, alla luce di quanto sopra, l'operatore TIM è tenuto a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per la sospensione illegittima del servizio nei termini di cui al combinato disposto dell'art. 5 e art. 13, comma 3, del regolamento allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per cui, trattandosi di utenza business l'indennizzo di cui al precedente art. 5 (€. 7,50/die) è computato in misura pari al doppio, (€. 15,00) per un importo complessivo di euro 2.295,00 (€. 15,00x153gg).

Per le medesime ragioni Telecom dovrà provvedere a stornare e non più esigere tutte le fatture emesse durante il periodo di sospensione illegittima e così pertanto le fatture emesse con riferimento al periodo che decorre dal 11/04/2019 (data di sospensione) fino alla data dell'11/09/2019.

### **b3) Sul mancato riscontro al reclamo**

L'utente ha allegato una serie di reclami inviati a TIM chiedendo l'indennizzo per mancata risposta da parte dell'operatore.

In particolare la parte istante ha allegato il reclamo del 17/01/2019 e relativa ricevuta fax, riguardante la richiesta del dettaglio del traffico telefonico a partire dal 14/06/2018, nonché la nota inviata via pec al gestore in data 5/04/2019 contenente la medesima richiesta attraverso un modello predisposto dall'operatore stesso.

Il XXX ha altresì allegato un reclamo dell'11/04/2019 inviato via pec relativo alla sospensione delle SIM nonché un reclamo dell'11/06/2019, inviato via PEC, relativo alla contestazione della fattura 7X01730246, infine un reclamo del 5/07/2019 inviato via pec di contestazione della fattura n. ° 7X02591152, ribadendo in entrambe le missive la richiesta di conoscere il traffico telefonico.

La parte istante ha inoltre allegato copia del riscontro inviato da TIM con riferimento alla segnalazione del 11/04/2019 con il quale confermava la correttezza degli importi addebitati sulla fattura n.7X00867839 e comunicava che, in assenza del saldo di quest'ultima, le linee telefoniche non sarebbero state ripristinate. Il XXX ha infine depositato nel fascicolo documentale copia della nota di riscontro inviata da TIM in data 8/08/2020, con riferimento alla segnalazione datata 8/07/2019, con la quale confermano la correttezza degli importi addebitati sulla fattura n.7X02591152, in quanto penali per recesso anticipato.

Poiché pertanto, come emerso dall'esperita istruttoria, la società telefonica non ha fornito il dettaglio del traffico telefonico richiesto, si ritiene equo e proporzionale corrispondere all'utente un indennizzo, quantificato a norma dell'art. 12, comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nella somma di € 300,00, a titolo di mancato riscontro al reclamo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- rimborsare, ovvero stornare in caso di mancato pagamento, all'istante l'importo di €. 550,58 come meglio specificato al punto b1);
- Corrispondere all'istante la somma di €. 2.295,00, a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio;
- Stornare tutte le fatture emesse durante il periodo di sospensione illegittima (dall'11/04/2019 all'11/09/2019)
- Corrispondere all'istante €. 300,00 a titolo di mancato riscontro al reclamo.

Si dispone l'improcedibilità della domanda di indennizzo per indebita modifica del piano tariffario in quanto domanda non sottoposta a tentativo obbligatorio di conciliazione

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

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

Il 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.

Torino, 3 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis