

DELIBERA N. 26 - 2021

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/231125/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 16/06/2021;

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 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 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 delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 19/01/2020 acquisita con protocollo n. 0023631 del 19/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella domanda introduttiva parte istante espone: "Il XXX(già cliente Tim), al fine di risparmiare costi su tutte le linee telefoniche già attive negli uffici in XXX e in XXX, contattava la Tim tramite l'agente commerciale *** che a seguito di verifica presso gli uffici forniva un preventivo dettagliato in data 16.01.2019 nel quale veniva prospettato un costo totale per tutte le linee (voce+dati - fisso+mobile) di euro 955,08 iva compresa bimestrale. Già nelle prime bollette ricevute dopo la sottoscrizione del contratto di modifica in data 16.01.2019, i costi sostenuti sono stati di molto maggiori, ossia di circa euro 700,00 in più a bimestre rispetto ai costi preventivati, oltre ad addebiti non chiari. Si precisa che le linee Fibra non sono state ad oggi ancora attivate e per ogni utenza vengono addebitati costi sia per traffico voce sia per traffico dati sebbene le intese fossero differenti. Ai numerosi reclami sia telefonici sia a mezzo PEC non è stato dato riscontro né prospettata alcuna soluzione".

L'istante ha pertanto richiesto: 1) Storno fatture pagate con restituzione degli importi pagati e non dovuti: € 600,00 a bimestre dal 16.01.2019 alla risoluzione del problema (ad oggi ancora non risolto); 2) Indennizzo per ritardo attivazione servizio FIBRA per n. 4 linee telefoniche (XXX- XXX- XXX- XXX): € 7,50 al giorno x n. 4 utenze dal 16.01.2019 alla risoluzione del problema (ad oggi non risolto); 3) Indennizzo attivazione profili tariffari non richiesti e difformi da quanto convenuto: € 5 al giorno per n. 8 linee telefoniche dal 16.01.2019 alla risoluzione del problema (ad oggi non risolto); 4) Indennizzo per mancata risposta ai reclami: € 300,00 per n. 8 linee telefoniche con disservizi differenti e non cumulabili.

In data 19.01.2020, l'istante precisava nel fascicolo documentale: "In merito allo storno delle fatture pagate, con conseguente restituzione degli importi non dovuti, si precisa che l'importo medio da restituire per ogni bimestre ammonta ad € 720,00 circa; a detti importi va aggiunta la restituzione degli addebiti non chiari, nonché l'importo relativo ai bimestri non ancora fatturati relativi agli anni 2019 e 2020".

Con successiva memoria di replica rispetto a quanto affermato da TIM S.p.A. (si veda memoria difensiva sotto riportata), l'istante ha ulteriormente espresso: "Si premette che il sottoscritto XXX, titolare dello studio notarile in XXX, XXX e dell'ufficio secondario in XXX, cliente Tim in virtù di pregresso contratto, contattava TIM SpA al fine di valutare un'eventuale modifica contrattuale con applicazione sulle proprie utenze telefoniche dei predetti studi di nuove tariffe più convenienti rispetto a quelle in essere. TIM SpA, tramite il proprio agente, effettuato il sopralluogo negli studi notarili, valutava di potere applicare tariffe più convenienti rispetto a quelle già in essere sulle medesime utenze e inviava sempre tramite l'agente, con mail del 16.01.2019, il preventivo richiesto riportante le modifiche da attuare e le relative nuove tariffe pari a complessivi Euro 955,08 iva compresa a bimestre. Il sottoscritto XXX, ritenute le nuove tariffe più convenienti rispetto alle precedenti, accettava il preventivo e sottoscriveva le relative modifiche contrattuali. Tuttavia TIM SpA anziché rispettare il contratto concluso applicando i nuovi costi (appositamente preventivati ed accettati), nell'emettere le fatture relative alle utenze telefoniche del sottoscritto a far data dal 16.01.2019 e sino ad oggi, quasi li raddoppiava, immotivatamente ed illegittimamente. I costi, infatti, invece di essere pari ad Euro 955,08 iva compresa a bimestre sono stati i seguenti: - 2° Bimestre 2019: Euro 1.777,82; - 3° Bimestre 2019: Euro 1.722,66; - 4° Bimestre 2019: Euro 1.635,15; - 5° Bimestre 2019: Euro 1.625,29; - 6° Bimestre 2019: Euro 1.582,28; - 1° Bimestre 2020: Euro 1.485,88; - 2° Bimestre 2020: Euro 1.297,39 (non completamente fatturato). Il sottoscritto XXX, resosi conto dell'errata fatturazione, contattava l'agente Tim nel giugno 2019 il quale, nulla motivando circa i costi maggiorati delle utenze, si limitava a rispondere che non era stato possibile trasformare la linea internet in Fibra. Nonostante il conseguente reclamo a mezzo pec del 24.06.2019 e il procedimento di Conciliazione innanzi a Codesta Ill.ma Autorità, TIM SpA non ha mai giustificato il raddoppio dei costi sulle utenze telefoniche intestate al sottoscritto. Facendo seguito alla memoria difensiva redatta da TIM Spa, è opportuno effettuare le seguenti precisazioni e controdeduzioni. TIM SpA riferisce che le "consistenze attive intestate all'utente" sono quelle elencate negli 8 punti della Memoria Difensiva (azienda tuttocompreso, bra mononumero, ecc ...); al riguardo occorre precisare che tali "consistenze" mai sono state sottoposte al sottoscritto XXX che nulla conosce in merito a tali denominazioni. Gli unici servizi e "consistenze" (come definite da controparte) conosciuti dal sottoscritto come attivi sulle linee allo stesso intestate sono quelli risultanti dai documenti già prodotti a Codesta Ill.ma Autorità; come già ben evidenziato l'unico intento del sottoscritto era realizzare un risparmio rispetto alla precedente tariffazione, pertanto sono stati accettati ed approvati i costi e le modifiche contrattuali così come individuati ed elencati nella mail dell'Agente della TIM del 16.01.2019. Nella sostanza invece ne è derivato quasi un RADDOPPIO dei COSTI rispetto ai precedenti per le MEDESIME UTENZE ed il preventivo del 16.01.2019 (l'unico approvato dal sottoscritto) è stato totalmente disatteso; addurre nella memoria di controparte che le consistenze attive sono le otto elencate e quindi tutto risulta regolare appare un artificio/trabocchetto in torto ad un cliente onesto e preciso che ha richiesto la medesima onestà e precisione per poter effettuare decisioni ponderate e razionali, facendo affidamento in buona fede sulla professionalità della TIM ma trovando, al contrario, un modus operandi poco trasparente, caratterizzato da artifici e comportamenti raggiranti.

Pertanto è evidente l'INADEMPIMENTO DELLA TIM che ha applicato costi differenti rispetto a quanto accettato contrattualmente dal cliente; al riguardo si evidenzia che neppure nella memoria difensiva vengono giustificate le differenze tra i costi preventivati con mail del 16.01.2019 e quelli risultanti nelle fatture emesse da TIM da tale data in avanti ed ancora oggi nulla è mutato nella fatturazione nonostante il reclamo a mezzo pec del sottoscritto. E su questo NULLA PUÒ ECCEPIRE TIM SpA che non può sottrarsi al Codice Civile ed alle condizioni generali di contratto e che non ha mai notificato al sottoscritto alcuna variazione alle modifiche contrattuali accettate e sottoscritte dal Cliente. Pertanto sul punto, non essendo giustificati i costi maggiorati rispetto a quanto concordato (mail del 16.01.2019), si richiede: Che vengano adeguati i costi delle utenze telefoniche intestate al sottoscritto al preventivo del 16.01.2019; Che vengano, quindi, ricalcolate tutte le fatture emesse dal 16.01.2019 in avanti; Che venga restituito quanto pagato in eccedenza rispetto al preventivo del 16.01.2019 di Euro 955,08 iva compresa a bimestre, e precisamente: = 2° Bimestre 2019 pagato Euro 1.777,82, importo da restituire Euro 822,74; = 3° Bimestre 2019 pagato Euro 1.722,66, importo da restituire Euro 767,58; = 4° Bimestre 2019 pagato Euro 1.635,15, importo da restituire Euro 680,07; = 5° Bimestre 2019 pagato Euro 1.625,29, importo da restituire Euro 670,21; - 6° Bimestre 2019 pagato Euro 1.582,28, importo da restituire Euro 627,20; = 1° Bimestre 2020 pagato Euro 1.485,88, importo da restituire Euro 530,80; = 2° Bimestre 2020 pagato Euro 1.297,39, importo da restituire Euro 342,31; oltre la restituzione di quanto dovesse risultare eccedente e degli importi non chiari in fattura; il tutto col favore degli interessi e della rivalutazione monetaria dal di del pagamento al soddisfo; Oltre a tutti gli indennizzi per come richiesti nell'istanza già depositata presso Codesta Ill.ma Autorità. Quanto alla mancata trasformazione dell'impianto ATC (vecchio trunksip) — come definito da controparte — ed alla mancata attivazione del servizio "Fibra" a causa di addotte presunte "problematiche tecniche", si precisa che MAI sono state esposte né descritte tali presunte problematiche al sottoscritto il quale ne ha solo subito le conseguenze. Si evidenzia che l'Agente della TIM prima di stilare il preventivo nelle sedi notarili ed, effettuate tutte le verifiche del caso e ben consapevole degli obiettivi di riduzione dei costi del cliente, ha confermato e garantito la fattibilità delle trasformazioni. Avere utilizzato successivamente (si parla di GIUGNO 2019, ossia 6 MESI DOPO LA STIPULA DELLE MODIFICHE CONTRATTUALI) la scusante dell'impossibilità della trasformazione della linea per presunte e, si ribadisce, non motivate "problematiche tecniche", con contestuale applicazione di tariffe non concordate e più onerose, appare immeritevole di giustificazione. Si precisa che TIM SpA avrebbe dovuto ai sensi di legge notificare al cliente l'avviso di modifica di contratto consentendo al medesimo cliente la facoltà di recesso. Tutto ciò non è avvenuto e questo denota nuovamente un grave comportamento inadempiente da parte di TIM SpA a danno del cliente. Quanto alle condizioni contrattuali indicate e depositate da controparte, le stesse vengono disconosciute essendo prive di sottoscrizione del Cliente. Le condizioni contrattuali non sono state fornite in visione né previamente né alla sottoscrizione del Contratto né successivamente, pertanto quanto depositato da controparte può non corrispondere alle condizioni contrattuali cui si rinvia. E comunque, si precisa ancora una volta che il sottoscritto avrebbe dovuto essere messo a conoscenza dell'impossibilità ad effettuare

l'attivazione della Fibra e non scoprirlo dopo il proprio reclamo e a ben 6 mesi di distanza. Peraltro nelle Condizioni Generali di Contratto depositate da Controparte, l'Art. 4 dispone così testualmente: "4.2 Il Richiedente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio è comunque subordinata ad un esame tecnico di fattibilità da parte di Telecom. Telecom provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame tecnico di fattibilità e, in caso di esito positivo, indicherà i tempi di realizzazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di Telecom Italia. Qualora l'indicazione della tempistica per la realizzazione del Servizio non sia corrispondente alle esigenze del Richiedente, quest'ultimo avrà facoltà di annullare la richiesta di adesione al Servizio senza il pagamento di alcuna penale/indennizzo. In caso di esito negativo dell'esame tecnico di fattibilità il Servizio non sarà attivato. Telecom Italia potrà non dare seguito all'attivazione del servizio, qualora si verificasse una delle seguenti ipotesi: il Richiedente è stato in precedenza inadempiente nei confronti di Telecom Italia; il Richiedente è assoggettato a procedure concorsuali; motivi tecnici e/o derivanti dal rispetto di provvedimenti delle competenti Autorità Regolatorie, che Telecom Italia indicherà specificatamente per iscritto nella comunicazione di mancata attivazione del Servizio; mancato rilascio da parte del Richiedente dei mezzi di garanzia se previsti; il sottoscrittore del Contratto non documenti la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale dell'associazione, della fondazione, del comitato, della società o comunque di qualunque soggetto giuridico per il quale ha richiesto il Servizio. In caso di adesione al Servizio Broadband con un Profilo Commerciale Azienda Tutto Compreso caratteristiche del Servizio sono disciplinate al successivo art. 20. " Dunque, anche ipotizzando l'applicazione delle sopra esposte Condizioni Generali richiamate e depositate da Controparte, si evince ulteriormente dallo stesso tenore del testo di cui sopra, la grave inadempienza di TIM SpA in quanto tale società ha totalmente disatteso i dettami del Contratto ed in particolare si evidenzia quanto segue: Telecom/Tim non ha provveduto ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame tecnico di fattibilità, al contrario l'Agente della Tim aveva confermato e garantito la piena fattibilità. Mai è stata data facoltà al Richiedente di recedere dal contratto. La mancata attivazione non è stata affatto motivata nè può essere addebitata al Richiedente per sua causa. In ultimo, non si comprende quale sia il presunto "diniego fornito dall'utente con diffida del 24.6.2019" (e non "2018" come erroneamente indicato nella memoria difensiva). Il sottoscritto XXX si è voluto unicamente premunire che — in conseguenza del reclamo — la linea internet non subisse rallentamenti. Sul punto si rinvia all'ultimo capoverso del reclamo del 24.06.2019 (già depositato) che si riporta qui di seguito: "Faccio altresì presente che il sottoscritto svolge l'attività di Notaio e come Pubblico Ufficiale è mio dovere registrare e trascrivere gli atti con celerità facendo quindi affidamento alle caratteristiche tecniche della linea voce e internet, pertanto la risoluzione del disservizio da me invocato non dovrà assolutamente comportare alcun rallentamento della linea in quanto in tal caso detta circostanza produrrà ulteriore aggravio al danno fin qui prodotto". Addurre in memoria siffatta scusante appare pretestuosa nonchè sintomatica del modus operandi poco trasparente e raggirante di TIM SpA in tutta la vicenda de quo in quanto il sottoscritto ha notificato a mezzo pec formale diffida per i continui ed ininterrotti disservizi perpetrati a suo danno, in allora a 6 mesi dalla stipula delle modifiche contrattuali, e purtroppo ancora

oggi in essere in quanto nulla è mutato rispetto alle doglianze di cui sopra. Per quanto sopra esposto, nessuna delle motivazioni della società TIM SpA è meritevole di accoglimento e, di conseguenza, in applicazione del Regolamento si insiste nell'accoglimento di tutte le richieste effettuate con: Corresponsione degli indennizzi per come dettagliati nell'istanza alla quale espressamente si rinvia; Adeguamento dei costi delle utenze intestate al sottoscritto al preventivo del 16.01.2019 (di Euro 955,08 iva compresa a bimestre) con restituzione di quanto pagato in eccedenza nelle fatture emesse per tutto il periodo contrattuale (che ad oggi è pari a complessivi Euro 4.440,91), col favore degli interessi e di rivalutazione monetaria dal dì del pagamento al soddisfo."

Parte istante ha quindi insistito in data 09.07.2020 nell'accoglimento delle seguenti conclusioni: - Condanna nei confronti della TIM alla restituzione in favore del XXX di tutto quanto fatturato in eccedenza rispetto al preventivo del 16.1.2019, col favore degli interessi e della rivalutazione monetaria dal pagamento al soddisfo. - Adeguamento al suddetto preventivo anche degli importi non ancora fatturati. - Condanna nei confronti della TIM agli indennizzi così come dovuti da Regolamento, in misura del doppio ai sensi dell'art. 13.3 essendo un profilo business.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, con memoria di replica, eccepisce quanto segue: "Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento, in quanto nulla è imputabile a Tim SpA, per i motivi di seguito riportati. In primo luogo, la scrivente difesa ritiene d'uopo elencare le consistenze ad oggi attive intestate all'utente, che sono le seguenti: 1) AZIENDA TUTTOCOMPRESO, attivo sede XXX; 2) BRA MONONUMERO – ISDN, attivo sede XXX; 3) TUTTO FTTCAB, attivo sede XXX; 4) LINEA IP CENTREX – VOIP, attivo sede XXX; 5) INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE 512F + Aethra Trunksip, attivo sede XXX; 6) LINEA IP CENTREX – VOIP, attivo sede XXX; 7) BRA MULTINUMERO – ISDN + TUTTO SENZA LIMITI 20 MEGA, attivo sede XXX; 8) SIMPLEX – RTG + TUTTO SENZA LIMITI 20 MEGA, attivo sede XXX. Ciò detto, è bene da subito rilevare come non sia imputabile a TIM alcun inadempimento. Invero, controparte ha sottoscritto in data 16.01.2019 l'allegata modulistica contrattuale (doc.n.1). Orbene, tali proposte di attivazioni erano finalizzate ad effettuare le modifiche degli impianti così come proposte dall'agente con e-mail del 16.01.2019. Però, come comunicato dal medesimo soggetto (doc.n.2) in data 18.06.2019, non è stato possibile trasformare l'impianto ATC (vecchio trunksip) già attivo nel nuovo e più servizio NICI (Trunksip in Fibra 100/200) a causa di problematiche tecniche. Orbene, quanto sopra è pienamente lecito, in ossequio alle Condizioni Generali del Servizio BroadBand (doc.n.3), accettate dal XXX con la sottoscrizione della proposta, che all'art. 4 subordinano l'attivazione dei servizi ad un esame di fattibilità tecnica, nel caso in esame, evidentemente non superato. Infatti, si ribadisce, TIM ha riscontrato l'impossibilità tecnica a procedere con l'attivazione e, conseguentemente, ha mantenuto attivo il servizio precedente. L'operatore ha comunque provveduto ad attivare la Fibra presso la sede di XXX nonché a modificare i pricing attivi sulle linee mobili, come comunicato all'istante

con e-mail del 18.06.2019. A dimostrazione della correttezza della condotta di TIM, si rileva come tutte le fatture emesse relative al contratto mobile siano corrette. Occorre infine evidenziare come TIM non abbia provveduto a trasformare l'utenza n. XXX da ISDN a RTG con contestuale cessazione della linea ADSL a causa del diniego fornito dall'utente con diffida del 24.06.2018. Alla luce di quanto esposto, essendo evidente l'assoluta assenza di responsabilità in capo a Tim, le domande dell'istante non potranno che essere rigettate”.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

L'odierna vicenda sottoposta all'attenzione dell'Ufficio riguarda, da una parte, l'asserita difformità fra gli accordi contrattuali intercorsi e la conseguente fatturazione, e dall'altra il ritardo, ovvero la mancata attivazione, di servizi contrattualizzati, conseguente a problemi tecnici riscontrati dall'operatore.

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

Al fine di definire la presente controversia, occorre ricostruire la vicenda contrattuale così come si evince da quanto emerge dagli atti del procedimento.

Il XXX svolgeva nel gennaio del 2019 una negoziazione commerciale con il mandatario di TIM Spa, avente ad oggetto le linee telefoniche già attive negli uffici siti in XXX ed in XXX, addivenendo a concordare le condizioni contrattuali risultanti dal preventivo di cui all'e-mail del 16/01/2019, allegato agli atti e non contestato dall'operatore, nel quale veniva prospettato un costo totale per tutte le linee (voce+dati - fisso +mobile) di euro 955,08 iva compresa bimestrale.

Raggiunto l'accordo sui piani tariffari applicabili e sui relativi prezzi, l'istante firmava il contratto in data 16.01.2019.

Le somme successivamente fatturate dall'operatore risultavano però eccedenti rispetto a quanto concordato in sede di adesione contrattuale; l'operatore, inoltre, disattendeva la concordata attivazione della Fibra sulle linee afferenti agli uffici dell'istante, addebitando costi sia per traffico voce che per traffico dati, nonostante le differenti intese.

A fronte di tale situazione parte istante sporgeva reclami telefonici ed a mezzo PEC a fronte dei quali non veniva fornito riscontro né prospettata alcuna soluzione.

Per quanto riguarda la richiesta, avanzata dall'istante sub 1), di storno/rimborso delle somme corrispondenti alla differenza fra i costi preventivati e gli importi portati dalle fatture, va preliminarmente considerato che il costante orientamento espresso dall'Autorità in materia (si veda, a mero titolo di esempio, Agcom, delibera 20/08/CIR) è il seguente: “Gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dell'applicazione delle condizioni pattuite. Gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro,

esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”.

Nel caso di specie, l'operatore si è limitato a sostenere genericamente la correttezza degli importi, adducendo che gli stessi sarebbero stati tariffati secondo le consistenze attive intestate all'utente ed ai profili sottoscritti, che elenca.

Sul punto occorre preliminarmente evidenziare che 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) e sussiste quindi 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. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313): le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). Conformemente all'orientamento giurisprudenziale sopra richiamato, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che “la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Va poi tenuto presente che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto; il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Non può dimenticarsi inoltre che il gestore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore, come nel caso del consulente del gestore che fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono, comunque, idonee ad indurre, e in concreto hanno indotto, in errore il consumatore, riguardo all'esistenza o natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali (Delibera Agcom n. 137/16/CIR).

Attese le contestazioni dell'utente e dalla documentazione acquisita agli atti è emerso che Tim si è limitata a ribadire la correttezza della propria fatturazione rispetto al piano tariffario, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, e nemmeno ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, nonostante il reclamo

dell'utente del 24.06.2019: si osserva, in particolare, che con riferimento alle “consistenze ad oggi attive intestate all'utente” elencate nelle proprie memorie difensive, delle stesse non viene indicato il relativo costo, né alcun chiarimento rispetto alla loro concreta contestata fatturazione; si ritiene inoltre che nemmeno la documentazione contrattuale prodotta da Tim a proprio sostegno possa provare che i costi applicati - e contestati dall'utente perché difformi dal preventivo fornito - fossero dallo stesso conosciuti nel modo esposto sulla pagina denominata “Riepilogo economico”, in quanto tale pagina non risulta sottoscritta né quantomeno siglata dall'istante e non può ritenersi inconfutabile che le sottoscrizioni presenti ed apposte anche ad accettazione di parti varie del contratto e dei relativi allegati abbiano altresì avallato i contenuti economici del modulo sopraccitato. Quanto sopra permette pertanto di contraddire quanto affermato da Tim nella propria memoria e, cioè, che tutte le fatture emesse relative ai contratti di che trattasi fossero corrette, essendo emersa – in assenza di prova contraria - l'ascrivibilità allo stesso della responsabilità di una fatturazione del servizio difforme da quella prospettata in sede di adesione dell'istante all'offerta commerciale.

Per tutte le ragioni sopra esposte, si ritiene pertanto che l'operatore Tim dovrà essere tenuto ad adeguare i costi di tutte le linee (voce+dati - fisso +mobile) intestate al XXX – ad eccezione delle utenze nn. XXX e XXX in considerazione della mancata attivazione della fibra originariamente concordata - ai contenuti del preventivo del 16.01.2019 agli atti del procedimento (che, nello specifico, recitava: “1) Trunksip in Fibra 100/20 XXX e 772 € 573,40 iva compresa Bimestre 2) Linea XXX (5 e 6 linea a consumo) circa € 145,00 iva compresa Bimestre 3) Linea XXX€ 97,60 iva compresa Bimestre 4) Nuova fibra XXX (in sostituzione delle linea ADSL) € 61,00 iva compresa Bimestre 5) Sim Voce + Twin € 78,08 iva compresa Bimestrale, Totale € 955,08 iva compresa bimestrale”), con ricalcolo di tutte le fatture emesse ed emittende a partire dalla suddetta data del 16.01.2019 (nonché da quella di avvenuta attivazione della fibra relativamente alla linea n. XXX della sede di XXX) e per tutta la vigenza contrattuale, con storno e o rimborso in caso di avvenuto pagamento delle somme eccedenti gli importi convenuti, fatte salve eventuali modifiche del contratto intervenute ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Proseguendo nella trattazione delle richieste, con riferimento alla domanda posta sub 2) di Indennizzo per ritardo attivazione servizio FIBRA per n. 4 linee telefoniche (XXX-XXX- XXX- XXX), si osserva quanto segue.

Dalla documentazione al fascicolo si evince che la società Tim S.p.A. si sia adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, tuttavia la mancata attivazione del servizio con riferimento alle linee nn. XXX- XXX(ufficio di XXX) è risultata dipendere da impossibilità tecnica a procedere con l'attivazione e, conseguentemente, è stato mantenuto attivo il servizio precedente.

Di converso, dalle risultanze agli atti si è evinto un profilo di mancato adempimento degli oneri informativi di competenza: non risulta infatti provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione dei servizi, che apprendeva soltanto in data 18.06.2019.

Conseguentemente, in parziale accoglimento della richiesta, per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare le linee di che trattasi,

l'operatore, a titolo d'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, in combinato con l'art. 13, c. 2 (che prescrive che nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet l'indennizzo sia aumentato di un terzo) e con l'art. 13, c. 3 (che prescrive che nei casi di utenza affari l'indennizzo sia raddoppiato), sarà tenuto a corrispondere all'utente un importo complessivo pari ad € 2.460,00, calcolato nella misura di euro 10,00 pro die x 2, per complessivi giorni 123 (computati in riferimento al periodo compreso dal 15.02.2019 quale termine di attivazione decorsi 30 giorni dalla sottoscrizione - non essendo stato indicato dal gestore quale questo fosse ed in assenza di produzione della Carta dei Servizi a cui rinviano, al riguardo, le Condizioni Generali di Contratto del servizio BroadBrand - al 18.06.2019, data di comunicazione da parte dell'agente delle problematiche di attivazione insorte).

Considerato che la carenza di oneri informativi ha riguardato l'attivazione della fibra nel suo complesso, si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivazione nella sede di XXX, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuna delle linee telefoniche, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Per quanto concerne invece la sede di XXX, si osserva che, da preventivo, l'attivazione della fibra parrebbe riguardare la numerazione XXX (unica indicata).

Alla data 19.01.2020 di presentazione del formulario introduttivo al presente procedimento, tale attivazione non risultava ancora espletata; soltanto in sede di memoria difensiva del 05.03.2020, il gestore dava atto di avere "comunque provveduto ad attivare la Fibra presso la sede di XXX", circostanza non chiaramente smentita dall'istante in sede di successiva replica.

Va evidenziato che nella suddetta memoria il gestore dava atto solo genericamente dell'avvenuta attivazione, senza fornire alcuna indicazione temporale; conseguentemente, in considerazione del fatto che Tim non ha indicato neppure la tempistica di attivazione riservatagli da Carta Servizi, si ritiene che il ritardo intervenuto possa calcolarsi dal 15.02.2019 (decorsi 30 gg. dalla data di sottoscrizione) al 05.03.2020, data di deposito delle memorie del gestore in cui l'Ufficio scrivente ha appreso la circostanza; pertanto, in applicazione dell'art. 4, comma 1 del Regolamento Indennizzi e del relativo parametro giornaliero di € 7,50, in combinato disposto con l'art. 13, c. 2 (che prescrive che nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet l'indennizzo sia aumentato di un terzo) e con l'art. 13, comma 3 che prevede il raddoppio del parametro in presenza di utenza affari, l'operatore sarà tenuto a corrispondere per n. 384 giorni di ritardo la somma di € 7.680,00 (€ 10,00 x 2 x 384).

Si precisa in ogni caso che, anche laddove la ritardata attivazione della Fibra avesse riguardato ulteriori linee riferite alla sede di XXX (circostanza non pienamente chiarita dai dati forniti e non inconfutabilmente evinta dall'esame degli elementi a disposizione), si sarebbe comunque reso opportuno calcolare l'indennizzo come sopra riconosciuto in misura unitaria, ai sensi dell'art. 13, comma 5 del Regolamento (recante: "In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta

contraria al principio di equità”): l’applicazione di un criterio diverso avrebbe determinato il riconoscimento di una somma che, per entità, si sarebbe potuta qualificare come risarcitoria e, pertanto, difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell’Autorità e dei Corecom delegati.

Con riferimento alla domanda sub 3), non si ritiene ricorrano i presupposti - per quanto è stato possibile ricostruire sulla base degli elementi forniti - al fine di poter riconoscere un indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti e difformi da quanto convenuto; l’istante si è infatti limitato a porre tale richiesta in modo generico, senza identificare gli effettivi servizi contestati e che sarebbero stati applicati nel fatturato in luogo di quelli ricompresi nelle pattuizioni intervenute.

Infine, sulla richiesta sub 4) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si rileva che parte attorea ha prodotto un reclamo sporto a mezzo pec in data 24.06.2019 afferente ai disservizi lamentati.

Risultando incontestato che la convenuta abbia ricevuto detto reclamo e che non l’abbia formalmente riscontrato, non essendo stata prodotta alcuna risposta agli atti, ne consegue che l’istante abbia pertanto diritto al riconoscimento dell’indennizzo di cui all’art. 12, comma 1 e 2, dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS; nel caso di specie il ritardo accumulato dall’operatore va rapportato al periodo compreso tra il 24.06.2019 (data di ricevimento del reclamo) e il 18.11.2019 (data dell’udienza di conciliazione), che corrisponde a 102 giorni (decurtati i 45 giorni consuetudinariamente previsti per dare seguito al reclamo).

Fatti di debiti calcoli, si riconosce pertanto all’utente un indennizzo pari ad € 255,00.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza presentata dal XXX, per i motivi sopra indicati, la società Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- adeguare i costi di tutte le linee (voce+dati - fisso +mobile) intestate al XXX - ad eccezione delle utenze nn. XXX e XXX in considerazione della mancata attivazione della fibra originariamente concordata - ai contenuti del preventivo del 16.01.2019 agli atti del procedimento (che, nello specifico, recitava: “1) Trunksip in Fibra 100/20 XXX e 772 € 573,40 iva compresa Bimestre 2) Linea XXX (5 e 6 linea a consumo) circa € 145,00 iva compresa Bimestre 3) Linea XXX € 97,60 iva compresa Bimestre 4) Nuova fibra XXX (in sostituzione delle linea ADSL) € 61,00 iva compresa Bimestre 5) Sim Voce + Twin € 78,08 iva compresa Bimestrale, Totale € 955,08 iva compresa bimestrale”), con ricalcolo di tutte le fatture emesse ed emittende a partire dalla suddetta data del 16.01.2019 (nonché

da quella di avvenuta attivazione della fibra relativamente alla linea n. XXX della sede di XXX) e per tutta la vigenza contrattuale, con storno e o rimborso in caso di avvenuto pagamento delle somme eccedenti gli importi convenuti, fatte salve eventuali modifiche del contratto intervenute ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche;

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 2.460,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza con riferimento alla mancata attivazione della Fibra sulle linee nn. XXX- XXX;

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 7.680,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della Fibra sulla linea n. XXX;

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 255,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 24.06.2019.

Rigetta la domanda sub 3) per quanto esposto in motivazione.

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, 16 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis