

**DELIBERA N. 35 - 2021**

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/267553/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'8/10/2021;

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 15/04/2020 acquisita con protocollo n. 0165172 del 15/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, vista la complessità dei fatti, invita alla disamina dell'allegato A, che espone quanto segue: "A Maggio del 2018 ho firmato contratto con Tim per il rientro della numerazione linea XXX (linea tradizionale) da Nuvola srl a Telecom con l'offerta "Tim Tutto Smart" che prevedeva Fibra + numerazione VoIP (con telefonate incluse) a 25 €/mese. In data 6.11.2018 contestavo al 191 ed a Nuvola (ai servizi clienti degli operatori) la fattura XXX perché mi aspettavo la linea telefonica + adsl ("Tim Tutto Smart") invece ricevevo fattura da Tim (con solo la linea telefonica XXX) e da Nuvola per la stessa linea telefonica XXX. Tim non dà alcun riscontro mentre Nuvola dopo aver fatto una ricerca nei sistemi mi ha riferito (comunicazione verbale) che dal 01/06/2018 la sola linea XXX telefonica era passata a Telecom ma che a causa della mancata notifica di TWT hanno continuato a fatturare e Nuvola e quindi promettendomi il rimborso l'indebito fatturato. Tim senza alcuna comunicazione in data 25.02.2019 sospende la linea telefonica XXX. In data 1/03/2019 invio reclamo formale a Tim e Nuvola (vedi All. 1) per contestare a: Tim - l'indebita sospensione della linea telefonica dal 25.02.2019 senza alcuna comunicazione - la mancata attivazione dell'adsl con offerta "Tim tutto smart" promessa dal loro agente - l'intestazione errate delle fatture cioè XXX anziché "XXX- La mancata attivazione del rid bancario e richiedendo: - L'attivazione immediata della linea XXX indebitamente sospesa. - La copia dei contratti che vi sono stati consegnati dalla vostra agenzia/agente con i dati anagrafici dell'agenzia / agente. - Lo storno delle tre fatture errate (ed eventuali fatture in emissione) nell'intestazione e nei servizi forniti/fatturati - La fornitura del servizio "Tim Tutto Smart" con la regolarizzazione delle fatture secondo gli importi e i dati concordati con il loro agente. A Nuvola: - che restituisca quanto promesso. Nuvola riscontra al reclamo restituendo l'indebito fatturato (vedi All.11) mentre in data 11.03.2019 riceviamo da Tim la minaccia della risoluzione contrattuale per le tre fatture non pagate e da noi contestate (vedi all. 12) In data 20/03/2019 inviamo reclamo per contestare la risoluzione contrattuale (vedi all. 2 e 3). In data 12.04.2019 Tim riattiva la linea telefonica senza alcuna comunicazione ed emette la fattura 8A00252943 in cui continuano a sbagliare i dati di fatturazione e i servizi fatturati e pertanto la contestiamo con lettera di reclamo del 13.05.2019 (vedi all. 4). In data



06.05.2019 senza alcuna comunicazione Tim emette note di credito di tutte le fatture errate nei servizi e nell'intestazione (vedi All.7) e pertanto presuppongo che abbia compreso finalmente i miei reclami ma ad agosto emette nuova fattura n° XXX (vedi All.13) con l'intestazione corretta ma fatturando di nuovo solo la linea telefonica senza l'adsl. Non capisco perché Tim ha modificato solo le intestazioni delle fatture (senza rifare un contratto) ma non ha cambiato i servizi fatturati che ho contestato (con le stesse lettere di reclamo con cui ho contestato l'errata intestazione delle fatture) perché non sono quelli che ho chiesto e quelli che mi servono. Pertanto aldilà dei contratti che Tim presentasse in definizione tutte le fatture emesse nel 2020 sono palesemente illegittime. In data 26.08.2019 Tim mi ha sospeso nuovamente la linea telefonica (non è possibile ricevere e fare telefonata) senza alcuna comunicazione. In data 27.08.2019 invio reclamo per contestare l'indebita sospensione della linea XXX e la fattura del 4° bim 2019 (n° XXX) perché Tim aveva attivato servizi diversi da quelli da me richiesti (vedi all.6). In data 19.11.2019 riceviamo la fattura XXX (vedi All.8) che non paghiamo perché Tim ci fattura un servizio mai richiesto e inoltre ha sospeso il servizio indebitamente senza consegnarci i contratti più volte richiesti. In data 29/11/2019 veniva emesso PT GU5/207668/2019 del 29/11/2019 e la linea telefonica veniva attivata in data 2.12.2019. In data 18.02.2020 mi sono arrivate le fatture XXX-XXX (vedi All. 9) che abbiamo prontamente contestato (vedi All.10) perché Tim : - ci ha indebitamente addebitato i costi di "Costo disattivazione linea 28,84€ + iva" , "Linea valore + 40,25 €+ iva " "costo attivazione linea telefonica 100€ + iva" "Linea telefonica affari 27€ + iva - ci ha modificato il piano tariffario da linea valore + a Linea affari (cambio mai richiesto) - si è preso 100 € l'anticipo conversazione. In data 27/02/2020 faccio un'integrazione del ricorso UG su concilia web per far presente i nuovi fatti. In data 19/03/2020 c'è stata l'udienza di conciliazione ma Tim oltre a non consegnarmi i contratti (da me più volte richiesti) senza alcuna giustificazione ha continuato a non voler attivarmi la linea Adsl (Tim Tutto smart) nonostante gli abbia detto che io avevo linea voce e adsl con nuvola e pertanto il mio rientro in Tim è stato fatto per ricevere tutti i due servizi con la fibra. Visto il comportamento inspiegabile della Tim in data 21/03/2029 ho firmato contratto per cambiare OLO e il passaggio della numerazione XXX è avvenuto in data 15/04/2020".

Sono state pertanto presentate le seguenti richieste: 1) Storno dei costi di chiusura del contratto Tim. 2) Cambio operatore per mancanze di Tim. 3) Consegna dei contratti Tim consegnati dal loro agente con i dati anagrafici del loro agente e agenzia. 4) Storno di tutte le fatture emesse senza avere un contratto regolare. 5) Indennizzo di 4.785 € per mancato attivazione dell'adsl [319 gg x 15 € dal 01/06/2019 al 15/04/2020 (cambio OLO). 6) Indennizzo di 1.595 € per indebita attivazione della linea tradizionale su rame con tariffa "valore +" e "linea Affari" anziché la linea telefonica voip Tim tutto smart [319gg x 5 dal 01/06/2019 al 15/04/2020 (cambio di OLO)]. 7) Storno/rimborso di tutte le fatture emesse dopo l'emissione di note di credito perché Tim ha continuato a fatturare la "linea valore + "prima e "Linea affari "dopo (oggetto delle contestazioni che hanno portato all'emissione delle note di credito dell'operatore) e non l'adsl con la tariffa tim smart a 25/mese. 8) Indennizzo di 690 € per indebita sospensione amministrativa della linea XXX (46 x 15 € dal 25.02.2019 al 12.04.2019). 9) Storno di tutte le fatture emesse

dal 25.02.2019 al 12.04.2019 e dal 26.08.2019 al 02.12.2019 (di cui non è stata emessa nota di credito) perché non sono dovute in quanto i servizi non richiesti sono stati anche indebitamente sospesi. 10) Indennizzo di 1.470 € per indebita sospensione amministrativa della linea XXX (98 gg x 15 € dal al 26.08.2019 alla data di attivazione 02/12/2019). 11) Indennizzo di 300 per mancato riscontro al reclamo del 1/03/2019 relativo all'indebita fatturazione e sospensione (vedi All1). 12) Indennizzo di 300 per mancato riscontro al reclamo del 20/03/2019 per contestare la risoluzione contrattuale (vedi All.2). 13) Il rimborso delle spese necessarie all' espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons perché ho dovuto richiedere assistenza tecnica specialistica per poter farmi riattivare la linea telefonica XXX indebitamente sospesa e per presentare i ricorsi.

Con successiva replica rispetto a quanto affermato da Tim S.p.A. (si veda memoria difensiva più avanti riportata), l'istante ha sostanzialmente esposto: "In riferimento "... omissis... Infatti, contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, l'istante ha sottoscritto, in data 20.04.2018, un contratto (doc.n.1) per il rientro in TIM della linea n. XXX in tecnologia RTG con offerta Linea Valore + e, si badi bene, senza alcuna componente di connettività. Dal contratto allegato si evince infatti come non sia flaggato né il servizio connettività ADSL né, tanto meno, quello fornito mediante tecnologia in Fibra ottica". Si evidenzia che l'istante aveva un contratto con Nuvola (come da fattura allegata dalla controparte vedi Doc 1 che prevedeva una linea pots e l'adsl). Non si capisce il perché avrebbe dovuto sottoscrivere con Tim la sola linea voce e di fatto sarebbe rimasto senza adsl. A riprova di ciò quando si è visto arrivare la doppia fatturazione (voce da Tim e Voce + adsl da nuvola) ha contattato il servizio clienti 191 e servizio clienti Nuvola ed ha inviato reclamo formale in data 1/3/2019 (vedi All.1 Gu14) per contestare a Tim la mancata attivazione dell'adsl con offerta "Tim tutto smart" richiesta al loro agente ed a Nuvola la doppia fatturazione della linea XXX Di fronte a tale denuncia · Nuvola afferma "la sola linea XXX telefonica era passata a Telecom ma che a causa della mancata notifica di TWT hanno continuato a fatturare e Nuvola e quindi promettendomi il rimborsato l'indebito fatturato." · Da Tim non arriva alcuna comunicazione. Tuttavia la controparte in queste memorie presenta la lettera del 23/11/2018 (vedi pag. 3 Doc 1 controparte) che: · Conferma quanto dichiarato nelle descrizioni dei fatti e cioè che l'istante in data 06/11/2019 ha fatto il reclamo al 191 per contestare la mancata attivazione del profilo "Tutto smart" e la doppia fatturazione della linea XXX (...omissis...) · contraddice quanto afferma in questa parte di memoria: "si badi bene, senza alcuna componente di connettività." (...omissis...) Pertanto è evidente che l'istante ha richiesto l'adsl con la tariffa " Tutto Smart "e non la Tutto valore + Tale affermazione viene suggellata dal prosieguo di quanto viene dichiarato nella stessa missiva del 23/11/2018 (... omissis ...) Contatto che non c'è mai stato e l'adsl non è mai stata attivata nonostante è la stessa Tim ad impegnarsi per l'attivazione del servizio richiesto dal loro cliente "Tutto smart" e non la "Valore +" dove non vi è alcuna componente fibra. Si evidenzia la lettera del 23/11/2018 non è stata menzionata nella descrizione dei fatti perché non è mai arrivata all'istante in quanto anziché essere indirizza a "XXX"



(sottoscrittore del contratto) avrà come destinatario "XXX" nominativo inesistente e indicato anche nella missiva del 21/01/2019 (vedi doc 3 Controparte). Si usa il termine "avrà" perché nella missiva del 23/11/2018 prodotta da Tim non vi è indicato il destinatario (vedi pag. 3 Doc 1 controparte) ma considerato che l'anagrafe dell'istante è stata corretta solo marzo 2019 (a seguito reclami formali del 1 /03/2019 e del 23/03/2019) è evidente che l'errore nelle comunicazioni si è protratto fino a quando i sistemi amministrativi non sono stati corretti. Il doc. 1 presentato solo in data 25/05/2020 (nelle presenti memorie) dimostra che quel flag segnato nel documento non corrisponde a quanto caricato nei sistemi da Tim e a quanto l'istante ha richiesto all'agente Tim e dichiarato con reclamo formale (dopo la segnalazione del 6/11/2018 non ha avuto alcun seguito) in data 01/03/2019 (vedi All. 1 Gu14) anziché attivarmi la fibra con la numerazione XXX e l'offerta "Tim Tutto Smart " Tim mi ha attivato la sola linea telefonica "Valore + " da me mai richiesta e i cui costi ben più alti di quelli previsti dall'offerta concordata. (vedi A11.1 GU14) Ma Tim nonostante questo ulteriore reclamo (oltre a quello del 6/11/2018) non ha fatto più intervenire il settore vendite per attivare l'adsl (come dichiarato nella missiva del 23/11/2018) prevista e di fatto venendo meno a quanto realmente il gestore aveva caricato suoi sistemi e quanto effettivamente richiesto dal loro cliente. La missiva del 23/11/2018 e il silenzio di Tim (nonostante i ripetuti reclami dell'istante) fanno emergere gravi responsabilità del gestore. Si evidenzia che sono emersi tutti gli elementi per contestare a Tim una responsabilità colposa ai sensi dell'art. 1227 cod. civ. (fatta propria dall'Agcom con la delibera n. 276/13/CONS dell' 11 aprile 2013) perché nonostante era consapevole che l'istante ha richiesto l'adsl (con il profilo tutto smart): · non è intervenuta per attivare l'adsl e la tariffa tutto smart (... omissis ...) · ha attivato la linea valore + nonostante i ripetuti reclami che contestavano la tariffa mai richiesta anziché attivarmi la fibra con la numerazione XXX e l'offerta "Tim Tutto Smart" Tim mi ha attivato la sola linea telefonica "Valore + " da me mai richiesta e i cui costi ben più alti di quelli previsti dall'offerta concordata. (Vedi All. 1 GU14) Si evidenzia altresì che le fatture oggetto del contendere sono intestate a soggetto diverso da chi ha stipulato il contratto e con tariffe e servizi diversi da quelli richiesti dallo scrivente e pertanto sono inesigibili da parte di Tim. (vedi All. 2 GU14) ... omissis ...facendo seguito al reclamo del 01.03.2019 da voi mai riscontrato si segnala che proseguite con la fornitura di servizi mai richiesti infatti ho richiesto di attivarmi la fibra con la numerazione XXX e l'offerta "Tim Tutto Smart " mentre voi mi avete attivato la sola linea telefonica "Valore + "da me mai richiesta e i cui costi ben più alti di quelli previsti dall'offerta concordata. (vedi All. 4 Gu14) Si contesta altresì la fattura del 4° bimestre perché continuate a fatturare la linea valore + senza adsl quando la scrivente ha chiesto la linea voce + adsl con il servizio tini tutto smart. (vedi All. 6 Gu14) · ha sospeso il servizio nonostante era consapevole di essere totalmente responsabile per non aver attivato l'adsl richiesta dal contratto. (... omissis ...) · ha presentato il doc 1 che contrasta con tutto quello che il gestore stesso dichiara. Tim aveva l'obbligo di comunicare all'istante le problematiche dell'anagrafiche e l'impossibilità e/o volontà nell'attivare l'adsl in modo da lasciare libero di cambiare OLO senza subire i gravi disservizi che ha subito. In riferimento "Orbene, TIM ha sempre addebitato quanto previsto per il profilo tariffario sottoscritto e prescelto dall'utente, i cui costi sono ampiamente esplicitati nell'apposita

sezione dedicata alla trasparenza tariffaria presente sul sito istituzionale dell'operatore, come previsto dalla Delibera 252/16/ CONS che per comodità si riporta (doc. n.2)." Orbene da quanto è emerso è evidente che TIM ha sempre fatturato un profilo tariffario mai richiesto e non ha mai attivato la fibra. Ma veniamo al Doc 1 tanto palesato dalla controparte perché si contesta integralmente il suo valore perché: • contrasta palesemente con la missiva del 23/11/2018 • è illeggibile nei punti chiave del modulo stesso (vedi All. A doc 1 in cui si evidenziano in giallo i punti illeggibili). Inoltre il punto indicato con la X gialla è di vitale importanza perché indica quale versione di modulo è stata usata ma aimè anche quella e del tutto illeggibili. • non è il contratto previsto da Tim per contrattualizzare un cliente di altro gestore con impianto esistente. Infatti il contratto che l'agente doveva far firmare all'istante è l'allegato B che alleghiamo nelle presenti repliche. Dove oltre all'anagrafe — Dati Bancari ecc ... — ci sono delle pagine dedicate alla parte mobile e Fissa (vedi pag. 8 Sezione impianto esistente). Nella sezione B "Altra Promo" l'agente doveva indicare "Tutto smart". Mentre il documento 1 (presentato dalla controparte) altro non è che "Modulo per Number Portability" che è un allegato al Doc B (vedi pag. 8 evidenziato in giallo). Quanto evidenziato si desume dall'istruzioni date da Tim ai loro Agenti per la compilazione di un contratto in tutte le sue parti e con relative note (vedi all. C) e dal fatto che solo nel Doc.1 è indicato il codice di migrazione necessario per passare una numerazione da un operatore all'altro come nel caso di specie.

3 In riferimento" E' dunque evidente come le doglianze relative alla mancata attivazione della connettività nonché all'attivazione di un profilo tariffario non richiesto siano prive di qualsivoglia pregio e, per tale ragione, non ritiene la scrivente difesa necessario soffermarsi ulteriormente, così da non tediare l'Autorità Giudicante." Per quanto sopra evidenziato e dimostrato attraverso la vostra missiva del 23/11/2018 e il doc. 1 (dichiarato irricevibile perché illeggibile in diversi punti oltre ad essere un modulo Number Portability di supporto al Contratto Tim — Vedi All. B e non il contratto previsto da Tim) le richieste di mancata attivazione dell'adsl e del profilo tariffario diverso sono pienamente provate. Inoltre se per assurdo il Doc. 1 sia considerato un contratto valido (cosa che abbiamo piamente dimostrato che non è così) si evidenzia che verrebbe a mancare la volontà dell'istante di voler attivare il servizio contrattualizzato dalla controparte. Questa volontà è stata espressa dall'istante con l'invio di ben 4 reclami (confermata da Tim con la missiva del 23/11/ 2018) e quindi ai sensi dell'art. 1325 viene a mancare un elemento essenziale del negozio giuridico (volontà di voler attivare i servizi attivati dalla controparte) e quindi il contratto sarebbe comunque nullo. In riferimento "Ma ancora. E' opportuno chiarire brevemente la questione relativa all'intestazione delle fatture. La linea oggetto di vertenza, infatti, è migrata da TIM ad altro operatore con l'intestazione di altro soggetto. Per tale ragione, una volta rientrata con TIM, le prime fatture emesse riportavano come intestatario il precedente soggetto giuridico." Quanto dichiarato dalla controparte è un errore gravissimo e non una prassi come vuol far intendere Tim. Infatti chi ha inserito il contratto si è reso conto che nei sistemi amministrativi la linea XXX era intestata ad altro soggetto e pertanto non doveva proseguire il caricamento del contratto perché era ben consapevole che il contratto veniva modificato da un soggetto diverso da chi era l'intestatario della linea telefonica (vietato dalla legge) oltre a far andare incontro all'istante a gravi disservizi (come è realmente

successo). La procedura prevede che Tim debba prima modificare l'anagrafica amministrativa (con una dichiarazione di possesso) e poi deve essere ripresentare un nuovo contratto dal nuovo intestatario della linea. Pertanto tutte le fatture emesse da Tim sono nulle perché prima inviate a soggetto diverso dall'intestatario del contratto e poi perché l'operatore ha fatturato dei servizi che l'istante non voleva (senza avere una dichiarazione di possesso) e quindi è corretto che si sia rifiutato di pagarle. In riferimento "Ma, sul punto, come confermato anche dall'istante, l'operatore ha emesso note di credito a storno degli importi — fatturate con l'intestazione al precedente soggetto - senza, si badi bene, provvedere alla ri-emissione di fatture con l'attuale intestatario (ed odierno istante)." Si evidenzia l'istante ha contestato l'errata intestazione ben tre volte: l'intestazione è errata cioè XXX anziché "XXX di XXX" come da documentazione consegnata all'agente. 4 (Vedi All.1 GU14) Si evidenzia altresì che le fatture oggetto del contendere sono intestate a soggetto diverso da chi ha stipulato il contratto e con tariffe e servizi diversi da quelli richiesti dallo scrivente e pertanto sono inesigibili da parte di Tim. (vedi All.2 GU14) Inoltre continuate a mettere la mia ragione sociale errata l'intestazione è errata cioè "XXX." anziché XXX di XXX" come da documentazione consegnata all'agente. (vedi All.4 Gu14) Ma Tim anziché ammettere l'errore e comunicarlo al loro cliente ha tenuto anche in questo caso un silenzio tombale per poi sospendere indebitamente il servizio. Il contratto attivato dalla Tim è nullo per gli aspetti anagrafici e della tariffa attivata e pertanto è l'unica cosa che poteva fare la controparte era quella di annullare tutte le fatture in auto tutela perché giustamente il loro cliente non li avrebbe mai pagate anche perché relativi a servizi indebitamente sospesi. Si vuole evidenziare il comportamento avuto dal gestore nel modificare l'anagrafica della linea telefonica (dopo aver indebitamente attivato il contratto) senza alcuna dichiarazione dell'istante non è stata corretta ma è stata fatta perché l'errore era dipeso esclusivamente dall'operatore mentre per i servizi errati attivati da Tim nonostante reclami al 191 e tre reclami scritti non ha portato ad alcuna modifica della tariffa senza una equità di comportamento. In riferimento" Sul punto, TIM si riserva di emettere tali conti con intestazione all'odierno utente." La minaccia viene rimandata al mittente perché il contratto attivato da Tim era nullo perché è stato intestato ad altro soggetto e fatturava servizi diversi da quelli richiesti. Tutte le fatture presenti o future emesse su tali servizi (anche indebitamente sospesi) non possono essere esigibile dal gestore. A titolo conoscitivo si comunica che un caso simile a quello oggetto del contendere (vedi da UG/48669/2018 a GU14/261705/2020 con 3 PT Corecom Toscana) ha portato ad un ricorso che è durato dal 2017 al 2020 senza Tim riuscisse a modificare correttamente le fatture e a seguito di PT n°GU5/48676/2018 da 48669/UG/2018 del Corecom della Toscana il gestore si è rifiutato di attivare i servizi perché da CRB la linea risultava intestata a soggetto diverso di chi aveva presentato il GU5 e sottoscrittore del contratto oggetto del contendere !!! Pertanto in caso di mancato accordo si richiede che l'autorità decida su questa minaccia onde evitare un ulteriore ricorso. In riferimento "Parimenti da rigettarsi saranno le domande relative alle sospensioni amministrative e allo storno degli importi addebitati durante tali periodi." E' bene evidenziare che le fatture emesse dalla controparte sono nulle perché emesse a soggetto diverso da chi ha sottoscritto il contratto ed ammesse dalla stessa Tim perché annullate con l'emissione di note di credito. Pertanto non potevano essere motivo di sospensione del servizio inoltre



le averle stornate non modifica il disservizio che ha creato all'istante. Inoltre è bene sottolineare che l'operatore ha sospeso il servizio dal 25.02.2019 (senza alcun preavviso di sospensione) al 12.04.2019 (attivato con atto unilaterale senza alcuna comunicazione e poi emette note di credito) e dal 26.08.2019 (senza alcuna comunicazione su anagrafiche e servizi 5 attivati) al 12.05.2019 (seguito GU5). Questi fatti dimostrano il comportamento scorretto del gestore che nonostante era ben conscio delle anagrafiche errate e dei servizi differenti da quelli che l'istante aveva richiesto ha indebitamente sospeso i servizi senza fare alcuna comunicazione e modifica tariffaria [come promesso dalla loro lettera del 23/11/2018 (vedi pag. 3 Doc 1 controparte)] che avrebbe permesso un proseguo del rapporto che l'istante aveva intenzione di avere con Tim con una riduzione dei costi rispetto a quelli che aveva con Nuvola. In riferimento "Invero, sia la sospensione di febbraio, che quella di agosto 2019, sono state debitamente anticipate da solleciti di pagamento (doc. n.3)" In via preliminare si contesta il documento 3 perché non è mai arrivato all'istante e tantomeno la controparte ha dimostrato di averlo inviato e tantomeno che lo stesso sia stato ricevuto dal loro cliente tenuto conto che, in atti, non sussiste prova dell'invio e della ricezione dello stesso da parte del mio cliente, in totale violazione dell'art. 2697 c.c., essendosi controparte limitata ad asserire di aver inviato tale lettera. Inoltre pur contestando in modo reciso di aver mai ricevuto il doc 3 andando a leggerlo si capisce il perché non è mai arrivato all'istante infatti il documento intestato a XXX che nulla centra con XXX (firmatario del contratto e del negozio). Pertanto la sospensione del servizio è avvenuta senza alcun preavviso e pertanto è evidente che si tratta di indebita sospensione del servizio voce (vedi delibere Agcom Delibera n. 23/10/CIR- Agcom Delibera n. 6/12/CIR). In riferimento "e da preavvisi di risoluzione contrattuali (doc. n. 4)." Il doc. 4 (unico preavviso di risoluzione ricevuta) pur avendo un'intestazione errata XXX anziché XXX DI XXX " è arrivato in data 11.03.2019 quando la linea era già sospesa dal 25.02.2019. Il preavviso di risoluzione XXX contrattuale è stato contestato dall'istante in data 20/03/2019. La sottoscritta XXX titolare della linea in oggetto con sede legale in via XXX con la presente contestazione la risoluzione contrattuale minacciata con vostra lettera ricevuta in data 11.03.2019 perché le fatture di cui richiedete il pagamento sono state contestate con lettera di reclamo del 01.03.2019 a cui non avete dato alcun riscontro. Si evidenzia altresì che le fatture oggetto del contendere sono intestate a soggetto diverso da chi ha stipulato il contratto e con tariffe e servizi diversi da quelli richiesti dallo scrivente e pertanto sono inesigibili da parte di Tim. Si diffida Tim da risolvere il contratto fino al termine del procedimento legale che il nostro legale aprirà nei confronti di Tim per i danni che ci state provocando rendendoci disponibili a saldare l'importo contestato in caso di soccombenza, (vedi All. 4 GU14) Tim non riscontra al reclamo ma in data 12/04/2020 riattiva il servizio senza alcuna comunicazione e in data 06.05.2019 emette tutte le note di credito proseguendo il silenzio tombale. In data 26.08.2019 senza alcuna comunicazione su anagrafiche e servizi attivati sospende nuovamente il servizio nonostante l'istante abbia contestato tutte le fatture senza avere un minimo di riscontro da Tim. La nuova indebita sospensione viene contestata con lettera di reclamo del 27/08/2019 (vedi All. 6) senza ricevere alcun riscontro della Tim. Nelle presenti memorie di Tim non contesta la sospensione anche perché è stata riattivata a seguito PT e nelle memorie la Tim comunica su concilia web "Buonasera, il settore

preposto ci informa che la linea è stata riattivata in data 2 dicembre Cordiali saluti" Tuttavia nel Doc 1 (pag. 4) troviamo la missiva del 10/09/2019 che non viene menzionarla dalla controparte nel contesto del ricorso ma volta solo ad evitare l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo. In via preliminare si contesta la missiva del 10/09/2019 perché non è mai arrivata all'istante e tantomeno la controparte ha dimostrato di averlo inviato tenuto conto che, in atti, non sussiste prova dell'invio e della ricezione dello stesso da parte del mio cliente, in totale violazione dell'art. 2697 c.c., essendosi controparte limitata ad asserire di aver inviato tale lettera. Inoltre pur contestando in modo reciso di aver mai ricevuto il doc 3 andando a leggerlo c'è scritto: (...omissis...) Dichiarazione non corretta perché la segnalazione è stata fatta il 27/08/2019 e non il 3/09/2019 inoltre nelle memorie del PT la sospensione non viene negata (su concilia web viene scritto "Buonasera, il settore preposto ci informa che la linea è stata riattivata in data 2 dicembre Cordiali saluti") e tantomeno nelle presenti memorie Tim dimostra che in tale periodo il servizio era attivo e quindi utilizzato dall'istante. Detto ciò l'ipotetico doc 3 e l'ipotetica missiva del 10/09/2019 (documenti mai ricevuti) non autorizzavano il gestore a sospendere il servizio mentre il doc 4 è ininfluente per la sospensione perché arrivata dopo la prima sospensione e precedente alla prima ripresa del servizio. In riferimento "E' dunque evidente come TIM abbia agito in piena conformità agli articoli 19 e 20 delle Condizioni Generali di Contratto per l'Accesso al servizio telefonico di base (doc.n.5), accettate da controparte all'atto della sottoscrizione del contratto." Tim ha operato contro ogni normativa attivando un contratto che non poteva essere attivato (anagrafica incongruente) ed ha proseguito con un silenzio tombale nonostante l'istante denunciava i disservizi che subiva in tutti i modi. Il suo comportamento colposo è stato cagionato per non perdere il cliente e per non ammettere le proprie responsabilità. Detto ciò la controparte non ha rispettato alcuna norma in materia di riscontri ai reclami e sospensione dei servizi e non si è attivata per attivare i servizi che l'istante chiedeva ed aveva richiesto di attivare. Il silenzio e il mancato rispetto della missiva del 23/11/2018 ha prodotto un protrarsi dei disservizi senza alcuna motivazione. Tutte le eccezioni della controparte sono infondata nei fatti e nel diritto e pertanto vanno respinte e si richiede la conferma di tutte le richieste fatte dall'istante nel gu14. In riferimento "Priva di pregio è altresì la richiesta di storno delle fatture. L'utenza ha sempre funzionato in entrata e, inoltre, è presente traffico in uscita nelle fatture insolute (doc.n.6)." Dichiarazioni non corrette perché il servizio è stato sospeso in ingresso e in uscita e le poche telefonate che si vedono nelle fatture sono state fatte nel breve periodo in cui l'operatore ha attivato il servizio e riguardano i pagamenti dei Pos (i soli costi che intendiamo pagare). Inoltre Tim fattura dei servizi che il loro cliente non voleva e ad un costo totalmente diverso da quello 7 preventivato (servizio tutto smart fibra compresa di telefonate ad un costo di 25/mese contro i 50 €/mese della linea valore +). E' evidente che tutte le fatture emesse da Tim non hanno alcun presupposto legale e sostanziale per esistere (servizio sospeso — tariffe e servizi diversi da quelli previsti) e quindi devono essere stornate. Inoltre si evidenzia che ci sono diversi costi che sono stati contestati e di cui la controparte non ha menzionato neanche in queste memorie. Tuttavia nel Doc. 1 (pag. 4) troviamo la missiva del 04/03/2020 (di cui non c'è evidenza del destinatario) che non viene menzionarla dalla controparte nel contesto del ricorso ma volta solo ad evitare l'indennizzo per mancato

riscontro al reclamo. In via preliminare si contesta la missiva del 04/03/2020 perché non è mai arrivata all'istante e tantomeno la controparte ha dimostrato di averlo inviato tenuto conto che, in atti, non sussiste prova dell'invio e della ricezione dello stesso da parte del mio cliente, in totale violazione dell'art. 2697 c.c., essendosi controparte limitata ad asserire di aver inviato tale lettera. Non entriamo nel merito di quanto c'è scritto perché la missiva non è mai arrivata e non si legge il mittente e inoltre le dichiarazioni esposte nelle stessa sono prive di pregio e non spostano l'assoluta responsabilità del gestore in tutti i disservizi subiti dall'istante e debitamente contestate con diversi reclami rimasti inevasi dalla controparte. In riferimento "Sul punto, la scrivente difesa ritiene necessario evidenziare come controparte, sin dall'attivazione del contratto, non abbia mai saldato neppure una fattura. Infatti, come già enunciato sopra, le prime n.5 fatture sono state stornate da TIM mediante note di credito" Le note di credito emesse da Tim dimostrano la totale responsabilità di Tim: · nell'attivare un contratto che non poteva essere attivato (per dati anagrafici difformi) · nel fatturare a soggetto diverso dal sottoscrittore del contratto. · nel fatturare servizi mai richiesti dall'istante. In riferimento "mentre le successive sono rimaste integralmente insolute" Dichiarazione non corretta perché tutte le fatture successive sono state integralmente contestate (e quindi non si tratta di morosità) senza alcun riscontro della Tim. Considerato · il silenzio del gestore e le manovre per rendere un contratto non legittimo in un contratto legittimo senza far intervenire il loro cliente; che ha sospeso indebitamente il servizio senza alcuna comunicazione · che il gestore non ha fornito il servizio che l'istante ha richiesto in tutti i modi, nessuna delle fatture sono da pagare perché è evidente che sono del tutto illegittime nei fatti e nel diritto. In riferimento "In conclusione si evidenzia l'infondatezza anche delle richieste di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, stante le numerose risposte fornite da TIM, che si riportano di seguito:" Tutte le lettere allegate dalla controparte sono state debitamente contestate nei singoli punti a cui si riferiscono per far comprendere all'autorità perché la controparte non le ha menzionate nel contesto del ricorso e pertanto è evidente che questa documentazione non sono dei riscontri ai reclami e quindi gli indennizzi per queste mancanze sono dovute integralmente. Alla luce dei fatti esposti e provati è evidente la totale responsabilità di Tim in tutti i disservizi patiti dall'istante e pertanto si richiede la conferma degli indennizzi richiesti nel Gu14. In relazione agli importi stornati e alle fatture emesse nulla è dovuto perché il gestore ha operato con un comportamento colposo per non ammettere le proprie responsabilità e per non perdere il cliente con questi comportamenti non corretti: · ha attivato un contratto che non poteva attivare per difformità anagrafiche · ha fatturato a soggetto che non esisteva e non ha aveva firmato alcun contratto · ha attivato servizi diversi da quelli che l'istante aveva richiesto · ha sospeso il servizio senza alcun preavviso e senza rispondere ai reclami dell'istante. Visto la minaccia della controparte di emettere fatture sulle note di credito emesse si richiede di decidere su tale punto onde evitare la presentazione di nuovo ricorso sull'oggetto del contendere."

## **2. La posizione dell'operatore**

Il gestore nella propria memoria difensiva rileva: "La società istante si duole di una pluralità di problematiche, tra cui la mancata attivazione del servizio dati, l'attivazione non richiesta del profilo tariffario Linea Valore +, le sospensioni amministrative dell'utenza e il mancato riscontro ai reclami. Chiede lo storno integrale dell'insoluto nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti calcolati in € 9.240,00. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. Sin da subito è bene rilevare la palese infondatezza delle doglianze relative alla mancata attivazione del servizio dati e all'attivazione non richiesta del profilo Linea Valore +, che, come si andrà a dimostrare per tabulas, rasentano il limite della temerarietà. Infatti, contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, l'istante ha sottoscritto, in data 20.04.2018, un contratto (doc.n.1) per il rientro in TIM della linea n. XXX in tecnologia RTG con offerta Linea Valore + e, si badi bene, senza alcuna componente di connettività. Dal contratto allegato si evince infatti come non sia flaggato né il servizio connettività ADSL né, tanto meno, quello fornito mediante tecnologia in Fibra ottica. Orbene, TIM ha sempre addebitato quanto previsto per il profilo tariffario sottoscritto e prescelto dall'utente, i cui costi sono ampiamente esplicitati nell'apposita sezione dedicata alla trasparenza tariffaria presente sul sito istituzionale dell'operatore, come previsto dalla Delibera 252/16/CONS che per comodità si riporta (doc.n.2). E' dunque evidente come le doglianze relative alla mancata attivazione della connettività nonché all'attivazione di un profilo tariffario non richiesto siano prive di qualsivoglia pregio e, per tale ragione, non ritiene la scrivente difesa necessario soffermarsi ulteriormente, così da non tediare l'Autorità Giudicante. Ma ancora. E' opportuno chiarire brevemente la questione relativa all'intestazione delle fatture. La linea oggetto di vertenza, infatti, è migrata da TIM ad altro operatore con l'intestazione di altro soggetto. Per tale ragione, una volta rientrata con TIM, le prime fatture emesse riportavano come intestatario il precedente soggetto giuridico. Ma, sul punto, come confermato anche dall'istante, l'operatore ha emesso note di credito a storno degli importi – fatturati con l'intestazione al precedente soggetto - senza, si badi bene, provvedere alla ri-emissione di fatture con l'attuale intestatario (ed odierno istante). Sul punto, TIM si riserva di emettere tali conti con intestazione all'odierno utente. Parimenti da rigettarsi saranno le domande relative alle sospensioni amministrative e allo storno degli importi addebitati durante tali periodi. Invero, sia la sospensione di febbraio, che quella di agosto 2019, sono state debitamente anticipate da solleciti di pagamento (doc.n.3) e da preavvisi di risoluzione contrattuali (doc.n.4). E' dunque evidente come TIM abbia agito in piena conformità agli articoli 19 e 20 delle Condizioni Generali di Contratto per l'Accesso al servizio telefonico di base (doc.n.5), accettate da controparte all'atto della sottoscrizione del contratto. Priva di pregio è altresì la richiesta di storno delle fatture. L'utenza ha sempre funzionato in entrata e, inoltre, è presente traffico in uscita nelle fatture insolute (doc.n.6). Sul punto, la scrivente difesa ritiene necessario evidenziare come controparte, sin dall'attivazione del contratto, non abbia mai saldato neppure una fattura. Infatti, come già enunciato sopra, le prime n.5 fatture sono state stornate da TIM mediante note di credito, mentre le successive sono rimaste integralmente insolute. In conclusione si evidenzia l'infondatezza anche delle richieste di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, stante le numerose risposte

fornite da TIM, che si riportano di seguito: (... omissis ... allega missive datate 23.11.2018, 10.09.2019 e 04.03.2020). Alla luce di quanto esposto è edotto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 767,30 (doc.n.7), 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**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile; in relazione al merito, le richieste formulate dalla parte istante, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

Si ritiene innanzitutto, ricostruendo la vicenda sulla base delle descrizioni e degli elementi forniti, che le richieste sub 2) e 3) di “cambio operatore per mancanze di Tim” e di “consegna dei contratti Tim consegnati dal loro agente con i dati anagrafici del loro agente e agenzia” possano ritenersi superate, alla luce del fatto che parte istante ha dichiarato di avere sottoscritto nuovo contratto con OLO con passaggio avvenuto il 15.04.2020 della numerazione XXX e che l'operatore ha depositato agli atti il contratto sottoscritto in data 20.04.2018.

Relativamente alla mancata attivazione dell'adsl ed alla relativa richiesta di indennizzo posta sub 5), va in primis precisato che la disamina del suddetto documento contrattuale, avente ad oggetto “Richiesta di migrazione in Telecom Italia – proposta di attivazione”, ha permesso di appurare che lo stesso veniva sottoscritto dall'utente con opzione per l'offerta “Linea Valore + Tuttimobili”, tecnologia RTG, mentre nulla veniva selezionato, invece, tra le opzioni legate alla connettività.

Pur constatando che il primo reclamo sporto per iscritto e documentato reca data 20.03.2019 (quello precedente del 01.03.2019 non può essere preso in considerazione a causa della mancata produzione agli atti dei report di avvenuto invio al gestore e conseguente suo ricevimento), va però considerato che l'istante, in data 06.11.2018, già procedeva a contestare verbalmente al 191 la fattura XXX, con l'argomentazione “mi aspettavo la linea telefonica + adsl (Tim Tutto Smart)”.

Tale asserita circostanza è stata indirettamente confermata da Tim attraverso l'allegazione di proprio specifico riscontro scritto del 23.11.2018, con il quale comunicava preliminarmente alla cliente di non riconoscere errori nella fatturazione oggetto di contestazione; purtuttavia, nonostante il contratto sottoscritto non recasse compilazioni rispetto alla connettività, il gestore informava l'utente che la pratica riferita al servizio adsl non aveva avuto esito positivo a causa di codice di migrazione errato e specificava di avere inoltrato richiesta di rientro al settore vendita che avrebbe contattato l'utente per perfezionare il contratto.

Il suddetto contenuto lascerebbe pertanto presupporre ed intendere, indipendentemente dalla copia sottoscritta, l'esistenza, comunque, di una lavorazione volta all'attivazione di una adsl; va però rilevato che, nonostante i vari reclami scritti inviati successivamente da

parte istante (a partire da quello già citato del 20.03.2019), il gestore non procedeva a quanto precedentemente affermato e non si attivava per risolvere la problematica segnalata, nemmeno in termini di ulteriore riscontro: si limitava infatti ad emettere note di credito in data 06.05.2019 a copertura delle fatture nn. XXX 2018, XXX 2018, XXX 2018, XXX 2019 e XXX 2019, ma soltanto a causa dell'errata intestazione delle stesse, altra problematica oggetto del presente contenzioso.

Si ritiene che il quadro fattuale e documentale sopradescritto, possa permettere l'accoglimento della domanda posta sub 5) per le ragioni e nei termini a seguire.

Apparsa pacifica la volontà dell'operatore di dar corso all'attivazione di una adsl (sebbene la motivazione non sia rinvenibile nel documento citato), la causale giustificativa utilizzata in data 23.11.2018 (codice di migrazione errato) farebbe intendere che la mancata attivazione del servizio possa essere dipesa da circostanze non esclusivamente riconducibili all'operatore stesso; di converso, dalle risultanze agli atti, si è piuttosto evinto un profilo di mancato adempimento degli oneri informativi di competenza, in considerazione del fatto che non è stato provato l'avvenuto ricevimento da parte dell'istante, nemmeno successivamente, di tale informazione relativa alla sussistenza di un impedimento per l'attivazione del servizio (la missiva non è indirizzata ed è priva di attestazione di ricevimento e la circostanza sarebbe stata appresa da Timbrificio e Targhe Giraudo soltanto nel corso del procedimento di definizione, all'atto del deposito delle memorie difensive di parte convenuta).

A tal proposito, risulta necessario evidenziare che i doveri di correttezza e trasparenza, che devono permeare il rapporto contrattuale ai sensi degli artt. 1175, 1337 e 1375 del Codice civile, implicano per il gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alle richieste avanzate, anche alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "Informazione degli utenti" stabilisce che "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" e che a tal fine "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad "informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse".

Nel caso in esame è mancata da parte dell'operatore la necessaria informativa in grado di consentire all'istante di comprendere la natura delle problematiche per potervi porre rimedio e limitare i tempi di risoluzione positiva della vicenda, tantopiù se si considera che i vari reclami inviati da parte istante erano chiari e dettagliati.

Conseguentemente, per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità di attivazione dell'adsl di che trattasi, l'operatore, a titolo d'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, in combinato con l'art. 13, comma 3 (che prescrive che nei casi di utenza affari l'indennizzo sia raddoppiato), sarebbe tenuto a corrispondere all'utente un importo complessivo pari ad € 7.890,00 calcolato nella misura di euro 7,50 pro die x 2, per complessivi giorni 526 (computati in riferimento al periodo compreso dal 06.11.2018 di prima segnalazione da parte dell'utente al 15.04.2020, data di passaggio ad altro operatore).

Tuttavia, va considerato che il principio generale di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., implica il divieto di emettere una statuizione che non trovi corrispondenza nella domanda; l'indennizzo di € 4.785,00 richiesto da parte

istante è inferiore a quanto liquidabile, come visto, in base al Regolamento Indennizzi e pertanto va accolto: in conseguenza di quanto sopra, l'operatore sarà tenuto a corrispondere in favore dell'istante la suddetta somma di € 4.785,00.

Non si ritiene invece accoglibile la richiesta di indennizzo posta sub 6) per la parte della stessa riferita all'attivazione della linea tradizionale su rame con tariffa "Valore +", in applicazione dell'art. 9 del Regolamento: contrariamente a quanto affermato dall'istante ("A Maggio del 2018 ho firmato contratto con Tim per il rientro della numerazione linea XXX, linea tradizionale, da Nuvola srl a Telecom con l'offerta "Tim Tutto Smart " che prevedeva Fibra + numerazione VoIP con telefonate incluse a 25€/mese"), l'allegazione del gestore ha provato che l'utente ha selezionato l'opzione "Linea Valore + Tuttimobili", tecnologia RTG e sottoscritto il modulo contrattuale, avallando quindi l'attivazione di quello specifico profilo tariffario; la fattispecie, invero, oggetto del sopraccitato articolo si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provveda ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente.

Sul punto, va doverosamente evidenziato che quanto affermato dall'istante non è stato sostenuto a mezzo di produzione di preventivo o altro documento precontrattuale; peraltro, eventuale vizio del consenso è emerso per iscritto solo dopo quasi un anno dalla sottoscrizione del 20.04.2018 (a partire dal reclamo scritto del 20.03.2019) e la risposta comunque formalizzata da Tim alla data del 23.11.2018 (presumibilmente riferita ad eventuali problemi segnalati di fatturazione difforme e recante "con riferimento alla Sua segnalazione del 06.11.2018, abbiamo effettuato le dovute verifiche non rilevando elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta" ), ancorchè non ricevuta dall'istante, non può ritenersi in conflitto con la volontà contrattuale da quest'ultimo manifestata nel documento (sottoscritto) del 20.04.2018 attraverso la flaggatura dell'offerta "Linea Valore + Tuttimobili", tecnologia RTG.

Di converso, la medesima domanda sub 6) può ritenersi accoglibile per la parte della stessa riguardante l'attivazione della "Linea Affari" (avvenuta il 27.11.2019, come evincibile dalla fattura n. XXX del 10.01.2020); le motivazioni e la decisione in merito saranno esposte successivamente con la trattazione della domanda relativa alla sospensione del servizio intervenuta nel lasso temporale 26.08.2019 - 02.12.2019. Intanto, la predetta assenza di prova di eventuali diversi accordi precontrattuali intercorsi con l'agente si ritiene riverberi i suoi effetti anche sulla domanda posta seccamente sub 4) di "storno di tutte le fatture emesse senza avere un contratto regolare" (che si rigetta), nonché su quella posta sub 7) ("Storno/rimborso di tutte le fatture emesse dopo l'emissione di note di credito perché Tim ha continuato a fatturare la "Linea valore +" prima e "Linea affari" dopo (oggetto delle contestazioni che hanno portato all'emissione delle note di credito dell'operatore) e non l'adsl con la tariffa Tim Smart a 25/mese"); l'offerta "Linea Valore +" applicata, come emerso dall'esame del contratto agli atti, appare infatti legittima, ritenendo tra l'altro che gli eventuali vizi del modulo lamentati dall'istante e collegati sia all'illeggibilità di alcune parti della copia fornita agli atti, che in ordine ad una sua presunta inidoneità a contrattualizzare l'offerta voluta dall'istante, non possono trovare, rispettivamente, condivisione e riconoscimento ai fini istruttori e di definizione delle suddette domande: la tipologia di offerta sottoscritta dalla parte attorea è risultata essere chiaramente esposta ed identificabile sull'esemplare prodotto, mentre la

scelta operata dall'agente / gestore rispetto alla modulistica da utilizzare nella propria attività contrattuale non può essere fatta oggetto di verifica, né tantomeno di sindacamento, da parte della presente sede (aspetto, quest'ultimo, che non permette nemmeno di poter imporre divieti in ordine a future determinazioni circa eventuali riemissioni di fatture a seguito delle intervenute note di credito, così come richiesto dall'istante in sede di repliche).

Conseguentemente, ritenendo in ogni caso debita l'offerta "Linea Valore +" applicata, si rigetta la parte di domanda di rimborso / storno posta in virtù della mera applicazione della stessa, mentre, per la parte riguardante la fatturazione riferita alla "Linea Affari", si disporrà in seguito con la trattazione della domanda di storno posta sub 9) riferita ai periodi di sospensione del servizio.

Relativamente agli indennizzi richiesti sub 8) e 10), si osserva quanto segue.

La sospensione intervenuta nel periodo dal 25.02.2019 al 12.04.2019 è scattata a fronte del mancato pagamento da parte dell'istante delle fatture XXX/2018, XXX/2018 e XXX/2018 in quanto, tra l'altro, tutte erroneamente intestate, tant'è che il gestore procedeva poi, in data 06.05.2019 ad emettere note di credito a storno; il relativo sollecito di pagamento ("per evitare la sospensione del servizio telefonico") veniva peraltro inviato a soggetto diverso dall'odierna ricorrente e dello stesso non è stata data prova comunque di avvenuta ricezione. Tale configurazione fattuale permette, pertanto, di poter rilevare l'illegittimità di tale sospensione, con conseguente diritto da parte dell'odierna ricorrente di un indennizzo proporzionato al disagio subito; pertanto, in applicazione del parametro normativo di cui all'articolo 5, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi, in combinato con l'art. 13, c. 3 in quanto trattasi di utenza business, per n. 46 giorni di sospensione l'utente avrà diritto alla corresponsione della somma di € 690,00.

Con riferimento alla seconda sospensione occorsa dal 26.08.2019 alla data di attivazione del 02.12.2019, va osservato che il gestore, in data 22.07.2019, sollecitava il pagamento ("per evitare la sospensione del servizio telefonico") delle fatture nn. XXX/2019 e XXX/2019 nonché, nuovamente, delle nn. XXX/2018, XXX/2018 e XXX/2018 (già fatte oggetto di storno in data 06.05.2019 con note di credito)", indirizzando la richiesta alla corretta denominazione sociale ma non provandone l'avvenuta ricezione da parte di quest'ultima.

Si ritiene, pertanto, che l'operatore non abbia assolto all'onere della prova contraria su di esso gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e della sua costante interpretazione giurisprudenziale, nonché del consolidato orientamento dell'Autorità; la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall'istante, quand'anche fosse avvenuta in sussistenza di insoluti sull'utenza, è da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell'operatore (ex multis, Delibera n. 66/16/CIR).

Ciò premesso, in assenza di documentazioni idonee ad escludere la responsabilità del gestore, quest'ultimo è responsabile anche in merito a tale seconda sospensione e deve pertanto essere riconosciuto all'istante un indennizzo in applicazione dei già citati parametri normativi di cui agli articoli 5, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli Indennizzi, per n. 98 giorni di disservizio (dal 26.08.2019 sino al 02.12.2019 di

riattivazione dell'utenza nell'ambito del procedimento GU5), con conseguente corresponsione della somma di € 1.470,00.

Con riferimento alla domanda di storno di cui al punto 9), la stessa può essere accolta con riferimento alle fatture emesse ed afferenti ai periodi temporali impattati dal disservizio, non avendo l'operatore dimostrato di aver erogato il servizio voce nei periodi sopraindicati (che si rammenta essere quelli 25.02.2019 - 12.04.2019 e 26.08.2019 – 02.12.2019), in quanto l'affermazione che l'utenza abbia sempre funzionato in entrata non si ritiene provata dal mero richiamo della sola fattura n.XXX (doc. 6, che si riferisce al 4° 2019, bimestre ricompreso tra l'01.04.19 ed il 30.06.19 e quindi non sufficientemente rappresentativo) ed in considerazione del fatto che quanto ribadito dall'istante in sede di repliche ("servizio sospeso in ingresso e in uscita") non è stato ulteriormente smentito dal gestore entro le tempistiche assegnate.

Di fatto, in assenza della prova della prestazione, alcuna controprestazione si ritiene dovuta da parte dell'utente e pertanto i relativi importi dovranno essere stornati in relazione a tali periodi; inoltre, in parziale accoglimento della richiesta sub 7), il gestore dovrà altresì procedere al ricalcolo, con conseguente attività di storno e/o rimborso, delle fatture nn. XXX e XXX (con le quali ha, rispettivamente, proceduto alla disattivazione di diritto dell'offerta "Linea valore +" secondo quanto previsto dall'art. 20 delle Condizioni Generali di Abbonamento a fronte dell'intervenuta sospensione del servizio, nonché all'attivazione di "Linea Telefonica Affari"), nonché di eventuali successive: l'appurata illegittimità della sospensione (riferita al lasso temporale 26.08.2019 – 02.12.2019) fa sì che debba essere riapplicata l'offerta disattivata in luogo della nuova fino alla data di passaggio ad altro OLO della numerazione XXX (con riferimento a quest'ultima circostanza, non si ritiene accoglibile peraltro la domanda posta sub n. 1), stante la sua genericità ed assenza di supporto documentale) e, ancora, fa sì che possa considerarsi accoglibile la parte di richiesta sub 6) di indennizzo per indebita attivazione di tale "Linea Telefonica Affari", la cui opzione non è stata neppure giustificata con un titolo contrattuale (eventuali richiami nel documento sottoscritto il 20.04.2018 sono oggettivamente illeggibili nella copia prodotta).

Rispetto dunque a quest'ultima fattispecie, si ritiene che, in applicazione degli artt. 9, comma 2 e 13, comma 1, possa spettare a parte istante la corresponsione della somma di € 137,5, calcolata moltiplicando il parametro di € 2,50 x n. 55 giorni di indebita attivazione di profilo tariffario (dal 20.02.2020, data di reclamo, al 15.04.2020).

Non può poi essere accolta la domanda sub 11) di mancato riscontro al reclamo sporto il 01.03.2019 per indebita fatturazione e sospensione linea, in quanto agli atti non è stata prodotta dalla ricorrente ricevuta attestante l'avvenuto ricevimento dello stesso da parte del gestore (tra l'altro, le risposte fornite da quest'ultimo si riferiscono a reclami inviati dall'istante in date diverse).

Risulta invece meritevole di accoglimento quella avanzata sub 12) in quanto il gestore non ha prodotto agli atti, con riferimento al reclamo del 20.03.2019, documento di riscontro inviato e ricevuto dalla parte attorea.

Ne consegue pertanto che, a norma dell'art. 12, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, a fronte del ritardo di n. 320 giorni decorrenti dalla data di invio del 20.03.2019 a quella dell'udienza di conciliazione del 19.03.2020 (decurtati i 45 giorni

consuetudinariamente previsti per dare seguito al reclamo), spetti all'istante la corresponsione di un indennizzo pari ad € 300,00 nella misura massima consentita. Considerato, infine, che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di tale rimborso, l'importo complessivo di € 100,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

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

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 4.785,00 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 dell'adsl;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 690,00 maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per sospensione intervenuta sull'utenza XXX nel periodo dal 25.02.2019 al 12.04.2019;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 1.470,00 maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per sospensione intervenuta sull'utenza XXX nel periodo dal 26.08.2019 al 02.12.2019;
- stornare le fatture relativamente ai periodi di sospensione del servizio intervenuti tra il 25.02.2019 ed il 12.04.2019, nonché tra il 26.08.2019 ed il 02.12.2019;
- procedere al ricalcolo, con conseguente attività di storno e/o rimborso, delle fatture nn. XXX e XXX con applicazione dell'offerta "Linea Valore + Tuttimobili", RTG in luogo della "Linea Telefonica Affari", e così per eventuali ulteriori fatture emesse fino alla data passaggio ad altro OLO della numerazione XXX;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 137,5 maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita attivazione di "Linea Telefonica Affari";

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 300, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 20.03.2019;

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

Rigetta le domande sub nn. 1), 4) e 11) nonché parte delle nn. 6) e 7), come motivato.

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, 8 ottobre 2021

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis