

DELIBERA N. 31 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/387677/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 29/05/2023;

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*” e s.m.i.;

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 e dalla delibera 390/21/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*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 01/02/2021 acquisita con protocollo n. 0054229 del 01/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Preliminarmente si precisa che il presente provvedimento definitorio è riferito, oltre che al sopraindicato GU14/387677/2021, anche all'ulteriore GU14 recante n. 387295/2021, pendente tra le medesime parti e i cui atti si ritengono visti ed acquisiti.

1. La posizione dell'istante

Stante l'effettuazione di riunione come sopra precisato, si procede ad esporre per ogni singolo procedimento i fatti lamentati da parte istante e le relative richieste.

- Procedimento GU14/387295/2021: *“Rimaniamo basiti dalla mancata adesione effettuata in data odierna dell'operatore Tim segno tangibile che dopo tutta la documentazione prodotta ha pochi elementi per ribattere. Documentazione tutta già caricata per altri procedimenti di cui quota parte (Vedi Allegati) sarà caricata nel tempo anche per questo procedimento su portale facendo riferimento ai procedimenti 356258 e 356278 per cui l'operatore, con evidente coda di paglia e pochi argomenti da portare in udienza, si è reso latitante attendendo la condanna, si spera, del Comitato Corecom.”* Posto quanto sopra, la società istante, a fronte di richiesta di integrazione formulata dall'ufficio in data 04.02.2021, così riassumeva successivamente le proprie contestazioni: *"Come già ampiamente descritto nel caricamento dell'istanza GU14 che rispecchia le evidenze ns. malgrado avvenute nel tempo con danni subiti e subendi si ribadisce in questa sede quanto da oltre 1 anno è stato contestato all'operatore Tim ovvero che lo stesso, come ammesso ed appurato peraltro nell'ambito delle udienze su procedimenti provvisori e definitivi precedenti NON ha rispettato e sta rispettando gli accordi preventivati e poi definiti con loro agente XXX / Tim nella persona del Sig. XXX ed il ns. Amministratore. Nel caso di specie che rispecchia fatture emesse non corrispondenti a costi pattuiti in sede precontrattuale abbiamo sentito Corecom per conferma, Dott. XXX, e la stessa ci ha invitato e confermato a caricare per ogni istanza del passato ove operatore non ha aderito relativo GU14 perchè Corecom NON consente di cumulare discorsi in una unica istanza ma vuole ogni ricorso dedicato. Come si potrà facilmente evincere da documentazione prodotta ovvero tabella e missive da Agente Tim è del tutto palese che il costo definito per convincerci a passare da Vodafone a Tim era ben definitivo, tutto incluso, delle 4 linee cellulari disatteso sin da prima fattura a ns. mani e puntualmente contestate nel tempo. Abbiamo chiesto decine di volte a Tim con Pec ed in ambito udienze avvenute l'eliminazione DEFINITIVA, dei servizi e dei costi non dovuti che ns. servizio Amministrativo e l'area legale hanno ricalcolato rettificando precedenti scritti sul totale da risarcire visto il tempo trascorso che andrà rivisto per eventuali*

ulteriori fatture NON corrette che usciranno prima che il Comitato si riunisca tolto quanto già risarcito per altre problematiche”.

XXX formulava quindi le seguenti richieste: "Nella sostanza si ribadisce che l'azienda scrivente per questa specifica pratica vuole quello che dovrebbe essere consuetudine su tutte le fatture emesse sin dal Luglio 2019 ovvero: 1) Rispetto degli accordi precontrattuali convenuti con XXX Tim che vedevano costo specifico di 3 linee a 33 € cad. e 1 linea a 39 € cad. bimestre quindi rimborso costi pagati in più sin da prima fattura 2019 in più valutati in circa 1000 € 2) Rimborso grave danno causato da 2 blocchi linee cellulari senza motivo da 16 a 20/11/2020 e da 9 al 15/12/2021 sebbene procedimenti Corecom aperti e fatture pagate al netto dei servizi non dovuti 5 con ben 4 uscite di Tecnici Tim) 3) Ovviamente nel rispetto del costo di 138 € a bimestre per le 4 linee convenuto in passato vengono meno i costi attivazione , servizi di produzione fattura e quant'altro non dovuto e già pagato sin da prima fattura 2019 4) Eliminazione totale e definitiva delle voci non dovute su future fatture. Il totale ad oggi ipotizzato per il rimborso forfettario di quanto pagato e non dovuto senza interessi e non tenendo conto in questa sede di costi di giustizia e spese accessorie correlate ai danni subiti e subendi è di 1.500 €”.

- Procedimento GU14/387677/2021: “Siamo basiti dall'aver appreso ieri che l'operatore dopo la miriade di documentazione depositata nel procedimento a cui dopo ben 2 mesi ha pensato bene di non aderire (356278) segno tangibile ed evidente che non aveva argomenti da proporre in udienza dopo che ns. area legale ci aveva autorizzato a depositare la tabella e gli scritti di Tim / XXX ove è palese che gli accordi per costi contratto dei 4 cellulari erano definiti in prezzi e servizi tutto incluso mentre le fatture, da sempre, sono pervenute errate e/o con addebiti di costi non dovuti su servizi in parte disattivati altri ancora perfino in piedi. Una odissea ben nota all'operatore che ha pensato bene di disertare udienza obbligandoci al GU14 PAZZESCO ma informeremo AGCOM del modus operandi affinché Corecom e Agcom, in sede plenaria, possano fare giustizia e tutelare i clienti come noi totalmente in balia di un operatore (ma gli altri non sono dissimili) che fa come gli pare”. Posto quanto sopra, la società istante, a fronte di richiesta di integrazione avanzata dall'ufficio scrivente in data 04.02.2021, riassumeva le proprie contestazioni ribadendo sostanzialmente quanto già rappresentato ad integrazione del precedente procedimento GU14/387295/2021 (mancato rispetto degli accordi preventivi, costo definito con agente poi disatteso, invio plurime richieste di eliminazione definitiva di servizi e costi ignorate dalla compagnia telefonica); riformulava inoltre le medesime richieste effettuate in seno al succitato procedimento nr. 387295, come più sopra esposte.

2. La posizione dell'operatore

Si riportano le difese depositate dal gestore con riferimento a ciascuno dei procedimenti fatti oggetto di riunione.

Relativamente al procedimento GU14/387295/2021 la compagnia ha rappresentato: *“Letto il formulario avversario, in via preliminare occorre eccepire l'inammissibilità*



delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. Per quanto riguarda la descrizione dei fatti oggetto della domanda, l'istante non indica (neppure nella nota integrativa del 4.2.2021) quali sono i servizi e i profili non riconosciuti rispetto al contratto sottoscritto né quali fatture o importi contesta. A livello documentale poi l'istante non produce alcunché: non c'è il contratto sottoscritto con TIM, non c'è l'ipotetica documentazione precontrattuale cui si riferisce e non sono allegati nemmeno le fatture contestate. XXX ha prodotto solamente gli stessi reclami già allegati al GU14 387677/2020, talché se le problematiche sono le medesime è evidente che uno dei due GU14 è inammissibile in quanto gli stessi fatti non possono essere oggetto di due procedimenti di conciliazione. In ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta contro TIM in quanto quest'ultima ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità potrà esserle imputato. Comparando il contratto sottoscritto in data 26.6.2019 alle condizioni economiche e contrattuali del profilo Promo NP 10 Tim Start prescelto dall'utente ed ai conti telefonici emessi dall'Operatore, emerge infatti la correttezza della fatturazione e dell'operato di TIM. In particolare, si evidenzia che con il contratto sottoscritto in data 26.6.2019 XXX ha richiesto l'attivazione di quattro sim ricaricabili con i profili Tim Start, promo servizio reperibilità 6 mesi e promo Av XXX. Si conferma quindi la correttezza degli addebiti e si rileva che, come indicato nel provvedimento di archiviazione emesso dal Corecom nell'UG 323114, con il verbale del 15.7.2020 UG 266183/2020 sono già state stornate le fatture 2/20 e 3/20 per un totale di € 331,80 di cui € 175,68 per 24 rate CAO (€ 1,50 x linea) e € 85,40 per XXX e Promo reperibilità già cessati da TIM a Novembre 2019. Parimenti corretta è la sospensione per morosità delle linee in quanto l'istante, nonostante gli accordi sottoscritti e la ormai cristallina posizione di TIM sulle contestazioni avversarie (vedi ad esempio pec della Dott.ssa XXX del 20.11.2020 e del 16.12.2020 nonché quanto sostenuto da TIM in tutti i procedimenti presentati dall'istante), persiste nel non saldare le fatture che sono dovute nella loro interezza. Le sospensioni durate avvenute il 13.10.2020, dal 17.11.2020 al 20.11.2020 e dal 10.12.2020 al 15.12.2020 inoltre sono state ampiamente precedute da appositi solleciti di pagamento. Si evidenzia poi che la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, infatti, stabilisce che: l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità ". Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che "ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è



viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall’utente quantificati in € 6.000,00, deve essere dichiarata inammissibile” Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio. Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che “in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell’art.19 del Regolamento l’Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno” Delibera n. 2/2013 Corecom Umbria. Pertanto le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Occorre poi puntualizzare che ogni soluzione transattiva adottata da TIM si riferisce alla singola posizione e pertanto la circostanza che altri procedimenti proposti contro l’Operatore da società amministrate dal Sig. XXX si siano conclusi con accordo non significa che TIM è tenuta a proporre a titolo conciliativo somme simili o maggiori rispetto agli altri procedimenti anche in questo caso. Infine, si rileva che attualmente sussiste una morosità pari ad € 302,20 [... omissis ...] Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE Che il Gu14 in oggetto venga rigettato in quanto inammissibile nonché infondato in fatto e in diritto”.

Con riferimento, poi, al procedimento GU14/387677/2021, il gestore ha di fatto replicato le difese come già sopra esposte, delle quali, pertanto, viene riportato l’estratto che segue: *"Letto il formulario avversario, in via preliminare occorre eccepire l'inammissibilità delle domande avanzate dall’utente in quanto l’istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. Per quanto riguarda la descrizione dei fatti oggetto della domanda, l’istante non indica (neppure nella nota integrativa del 4.2.2021) quali sono i servizi e i profili non riconosciuti rispetto al contratto sottoscritto né quali fatture o importi contesta. XXX ha prodotto poi gli stessi reclami già allegati al GU14 387295/2020, talchè se le problematiche sono le medesime è evidente che uno dei due Gu14 è inammissibile in quanto gli stessi fatti non possono essere oggetto di due procedimenti di conciliazione. In ogni caso, ferma l’eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall’utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta contro TIM in quanto quest’ultima ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità potrà esserle imputato. Comparando il contratto sottoscritto in data 26.6.2019 alle condizioni economiche e contrattuali del profilo Promo NP 10 Tim Start prescelto dall’utente ed ai conti telefonici emessi dall’Operatore, emerge infatti la correttezza della fatturazione e dell’operato di TIM. In particolare, si evidenzia che con il contratto sottoscritto in data 26.6.2019 XXX ha richiesto l’attivazione di quattro sim ricaricabili con i profili Tim Start, promo servizio reperibilità 6 mesi e promo Av XXX.*



Si conferma quindi la correttezza degli addebiti e si rileva che, come indicato nel provvedimento di archiviazione emesso dal Corecom nell'UG 323114, con il verbale del 15.7.2020 UG 266183/2020 sono già state stornate le fatture 2/20 e 3/20 per un totale di € 331,80 di cui € 175,68 per 24 rate CAO (€ 1,50 x linea) e € 85,40 per XXX e Promo reperibilità già cessati da TIM a Novembre 2019. Si contesta poi la sedicente documentazione precontrattuale prodotta da XXX in quanto oltre che priva di qualsiasi efficacia probatoria, è anche contraddittoria. Nelle email del 13.6.2019 e del 26.6.2020 il Sig. XXX si riferisce infatti a due tabelle dei costi differenti (una del 5.5.2019 e un'altra definitiva di non si sa quale data). Ammesso e non concesso che la tabella allegata da XXX sia stata inviata dal Sig XXX (il che si contesta) non è dato quindi comprendere se sia la definitiva o la provvisoria. Parimenti corretta è la sospensione per morosità delle linee in quanto l'istante, nonostante gli accordi sottoscritti e la ormai cristallina posizione di TIM sulle contestazioni avversarie (vedi ad esempio pec della Dott.ssa XXX del 20.11.2020 e del 16.12.2020 nonché quanto sostenuto da TIM in tutti i procedimenti presentati dall'istante), persiste nel non saldare le fatture che sono dovute nella loro interezza. Le sospensioni durate avvenute il 13.10.2020, dal 17.11.2020 al 20.11.2020 e dal 10.12.2020 al 15.12.2020 inoltre sono state ampiamente precedute da appositi solleciti di pagamento. Si evidenzia poi che la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom. [... omissis ...] Pertanto le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Occorre poi puntualizzare che ogni soluzione transattiva adottata da TIM si riferisce alla singola posizione e pertanto la circostanza che altri procedimenti proposti contro l'Operatore da società amministrate dal Sig. XXX si siano conclusi con accordo non significa che TIM è tenuta a proporre a titolo conciliativo somme simili o maggiori rispetto agli altri procedimenti anche in questo caso. Infine, si rileva che attualmente sussiste una morosità pari ad € 302,20. [... omissis ...] Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE Che il Gu14 in oggetto venga rigettato in quanto inammissibile nonché infondato in fatto e in diritto”.

La società attorea ha infine replicato alle difese di Tim producendo, in entrambi i procedimenti, medesima memoria: “*Letta la memoria pervenuta da Tim, in via preliminare occorre eccepire che la stessa evidenza, in modo unilaterale, domande assurde e non correlate alla realtà dei fatti e ai documenti prodotti nel tempo in modo dettagliato nei vari procedimenti che in questa sede andremo ad allegare nuovamente garantendo e dimostrando quindi la fondatezza dei fatti e delle richieste depositate. Per quanto riguarda la descrizione dei fatti oggetto della domanda la XXX ha prodotto gli accordi pre-contrattuali, validi ai fini di legge e alcune delle innumerevoli missive a ns. mani, registrazioni telefoniche, video in audio e video avendo telecamere negli uffici dove si sono concretizzati i contratti intercorsi a firma XXX / XXX che erano all'epoca dell'emissione contrattuale l'agente Tim. Nel tempo e non ultimo con questo procedimento abbiamo dimostrato che i contratti che avrebbero dovuto regolare i rapporti tra le 3 Società del sottoscritto sono stati preventivati e poi riproposti come finali al sottoscritto con costi forfettari (tutto incluso), definiti, firmati in bianco ad Agente che*



ci ha detto di fronte a testimoni che li avrebbe completati secondo quanto ci aveva proposto, scritto e firmato. E' ovvio che NON riconoscendo il contratto come valido che comunque non ci è mai pervenuto ufficialmente da XXX / Tim completato e firmato nella Sua interezza secondi gli accordi preventivi abbiamo sempre e solo prodotto il materiale oggetto della contestazione ovvero i documenti che dimostrano che lo stesso non è allineato agli accordi definiti con Agente Tim riferiti a missive a ns. e Vs. mani oltre ad ulteriori che in questa sede allegheremo nuovamente e le fatture contestate sono TUTTE ben note all'operatore perché oggetto di miriade di missive e contestazioni puntuali e dettagliate già prodotte sia a Corecom che ad operatore nel tempo ribadendo e diffidando, anche attraverso ns. area legale la richiesta di cancellare costi e servizi non dovuti peraltro oggetto perfino di accordi NON rispettati nella loro totalità con la loro impiegata Tironi e con operatori che si sono successi al telefono nel tempo. Per quanto riguarda la segnalazione di Tim su plurimi GUI4 gli stessi sono assolutamente ammissibili e sono dovuti al ns. preventivo contatto con Corecom scaturiti dopo la "furbata" di Tim stessa, presumiamo la stessa XXX che ha atteso mesi senza mai rispondere alle ns. pec, alle ns. missive, per poi rinunciare a tutti o quasi i procedimenti stessi ordinari in essere ove Corecom nella persona della Sig.ra XXX, XXX e tanti altri ci hanno ribadito che, per ogni procedimento ordinario scaturito nel passato, riferito a differenti fatture e differenti o ripetute problematiche non risolte, andavano allestiti appositi GUI4. E' del tutto ovvio che quanto da noi esposto nel tempo, che Tim conosce bene (vedi registrazioni telefoniche tra noi e Tironi) o verbali di udienza dei procedimenti ordinari susseguiti, mentre i loro legali parrebbe di no, tutto è documentato e quanto avvenuto, sebbene non è questa la sede per farlo, sono operative riferite all'agente XXX. Peraltro il Sig. XXX insieme a XXX / Tim ne pagherà le conseguenze in sede civile in quanto ogni azione effettuata dall'agente ha immagini e audio che potremo produrre in un eventuale giudizio ove sarà facilmente dimostrabile che Tim, attraverso il loro agente, non ha assolutamente garantito ed assolto gli obblighi contrattuali che seguono, ovviamente, gli accordi scritti pre-contrattuali disattesi nella loro totalità anche solo guardando quanto pattuito a livello globale di costi linea e quanto da sempre fatturato da operatore senza entrare ancora nel merito dei disservizi occorsi mai risarciti riferiti ad interruzione linee o alla impossibilità di garantire velocità di connessione dati preventivata e garantita a livello contrattuale come dimostrato da documenti, interventi e non ultimo dagli scritti e dalle conversazioni verbali con loro tecnico XXX che ha verificato sul campo (tutto registrato e documentato) l'impossibilità della rete cablata perfino di garantire i mega attuali (arriva sì e no a 14 a volte 16mega) figuriamoci quando dovevano garantire servizio Fast200, valido e pagato sino agli ultimi mesi del 2020, poi tolto ma non risarcito rispetto a tutte le fatture emesse sin dal luglio 2019. Ribadiamo che il contratto sottoposto di fronte a 2 testimoni di cui abbiamo video e audio non parlava di alcun servizio ed è stato firmato in bianco all'operatore riferendoci alla tabella comparativa proposta da XXX / Tim ovvero XXX ove lo stesso, essendo sino ad allora con XXX in qualità di Agente Vodafone, ci giustificava di dover passare a Tim per seguirlo allestendo lui stesso i dati di prima (Vodafone) e di dopo (Tim) dove ci ha prospettato la assoluta convenienza ed il risparmio se lo avessimo ascoltato e seguito con fiducia. Come ben noto a Tim la sospensione ripetuta, i disservizi, il ritardo di trasloco



di mesi, i costi non dovuti ancora oggi in parte presenti in fattura sono sempre stati contestati puntualmente con Pec e plurime segnalazioni telefoniche ad operatore e sebbene tenuta a rispondere per scritto Tim, spesso, non lo ha fatto contro legem e ancora oggi stiamo aspettando di capire per alcune problematiche di che morte moriremo vedi discorso rimborso Fast200 e tanto altro ad esempio la mancata velocità di connessione ecc. ecc. Non vogliamo e possiamo entrare nel merito delle mancate proposte di risarcimento bonario sottoposte a Tim dopo confronto con Sig.ra XXX del Corecom che ci aveva perfino chiamato dicendo che tutto si sarebbe risolto al meglio con una loro proposta avendo sentito operatore a cui poi, in effetti, non vi è stato alcun seguito concreto da Tim se non chiusure parziali con rimborsi parziali ove le evidenze e i procedimenti li avevamo obbligati a farlo. Fa specie e ci riempie di rabbia l'incapacità e la assoluta mancanza di rispetto che l'operatore Tim pone verso di noi cliente finale ma abbiamo contezza di molte altre posizioni aperte verso ns. clienti terzi per medesime problematiche che stiamo monitorando come delegati o in altro modo ove invece di addivenire a proporre un accordo bonario richiesto più volte anche a corpo su tutte e 3 le Società, che sgraverebbe Corecom e Tribunali di lavoro, ripete in questa sede che quanto fa la mano sx non vale per la dx ove, sebbene conclusi procedimenti identici su altre ns. Società che erano oggetto dei medesimi ed identici contratti con XXX / XXX qui scrive e ribadisce che anche se gli stessi si conclusi con accordo "non significa che Tim è tenuta a proporre va titolo conciliativo somme simili o maggiori agli altri procedimenti anche in questo caso". Il buon senso, evidentemente, si tralascia per dar spazio ad Avvocati e Tribunali che facendo il loro lavoro obbligheranno quindi Tim a pagare, in altra sede, 5 anche 10 volte i danni causati mentre con poco, molto poco, usando tanto buon senso tutto potrebbe essere risolto, DEFINITIVAMENTE, facendo una proposta seria e rispettosa dei problemi causati emettendo fatture al costo definito con agente e rimborsando quanto richiesto nel tempo ma chiarendo e ben definendo rapporti futuri". A fronte di quanto sopra, XXX chiedeva quindi che i due procedimenti venissero esperiti e discussi in quanto ammissibili anche solo dai documenti e dalle evidenze depositate.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Si premette che i procedimenti in oggetto sono stati riuniti e trattati in modo unitario, ai sensi dell'art. 18, co. 4 All. A alla delibera 353/19/CONS, in quanto aventi ad oggetto controversie connesse sotto il profilo soggettivo e oggettivo; non si ritiene peraltro accoglibile l'eccezione avanzata dal gestore circa l'inammissibilità di uno dei due procedimenti in quanto si è rilevato che, in fase prodromica, parte istante aveva comunque distinto le proprie doglianze in due separati procedimenti conciliativi autonomi, recanti ciascuno richieste diverse.

Altresì inaccoglibile risulta essere l'eccezione di inammissibilità sollevata da Tim sulla genericità dell'istanza, in quanto si ritiene che parte istante, in risposta alla richiesta avanzata dal Corecom in data 04/02/2021, abbia sufficientemente integrato il quadro espositivo presente sul formulario introduttivo; relativamente ad eventuale mancata indicazione della denominazione dei servizi e profili non riconosciuti, tale aspetto non

appare comunque essere dirimente ai fini della valutazione della richiesta avanzata dalla parte attorea che, si ricorda, essere semplicemente quella di pagare € 138/bimestre omnia.

Ciò nonostante, non ci si può esimere dall'evidenziare che l'ufficio scrivente ha incontrato non poche difficoltà nella disamina delle argomentazioni esposte, in quanto l'impostazione generale dell'istanza, oltre a risultare in più passaggi generica e incompleta, difetta di rigore formale, di chiarezza (elemento espressamente richiesto dall'art. 16, comma 3 del Regolamento) e di consequenziale connessione delle argomentazioni esposte (sul dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali v. anche Cons. di Stato, Sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013, N. affare 0034672013).

Nel merito.

Entrando ora nel merito, dalla documentazione presentata dall'istante emerge che, a seguito di attivazione di quattro sim ricaricabili e della conseguente sottoscrizione del relativo contratto avvenuta in data 26/06/2019, sarebbero stati attivati servizi non richiesti e addebitati costi non pattuiti in sede precontrattuale con l'agente Tim.

In particolare, XXX afferma di avere concordato con l'agente un costo totale di € 138,00 a bimestre (di cui una sim con canone bimestrale pari ad € 39,00 ed altre tre al costo, cadauna, di € 33,00 / bimestre); tali importi, a dire della società istante, sarebbero confermati da una tabella comparativa inviata dall'agente stesso.

Proseguendo nella ricostruzione della vicenda, si è rilevato che l'operatore ha depositato il contratto del 26/06/2019 relativo alle quattro sim sopraddette, precisando che le fatture sono pienamente conformi ad esso.

Relativamente a quest'ultimo aspetto, però, occorre richiamare l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr., ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali e sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente.

Nel caso di specie, infatti, sebbene Tim contesti in memoria la documentazione precontrattuale allegata ritenendola priva di efficacia probatoria, non ha però prodotto alcun documento contrattuale recante i costi relativi al profilo commerciale sottoscritto (il documento n. 2 allegato agli atti dal gestore non può ritenersi copia inconfutabilmente conosciuta dalla parte attorea nella sede contrattuale del 26.06.2019 e, peraltro, risulta priva di sottoscrizione): tali evidenze permettono quindi di affermare che il gestore non abbia fornito prova che l'istante, all'atto della sottoscrizione, conoscesse i reali costi poi fatturati, risultati diversi da quelli prospettati e formalizzati dall'agente nella tabella c.d. "definitiva"; quanto all'attività svolta da quest'ultimo, risulta pacifico che "con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale"(v.



Deliberazione n. 143/10/CIR e deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/2017).

Alla luce pertanto dei fatti emersi, si ritiene di poter accogliere le richieste formulate ai punti 1), 3) e 4) disponendo in capo a Tim – al lordo degli interventi già effettuati a fronte del verbale di accordo n. 266183 del 15.07.2020 - l'effettuazione su ogni singola fattura, a partire dalla data di sottoscrizione del 26.06.2019 e per tutta la vigenza contrattuale, dello storno e/o del rimborso, nel caso le somme siano state corrisposte, degli importi eccedenti la somma omnia di € 138,00 a bimestre, fatte salve eventuali modifiche del contratto effettuate ai sensi dell'art. 98 - septies decies, comma 5 (già art. 70, comma 4) del Codice delle comunicazioni elettroniche).

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 2), si osserva quanto segue. Premessa l'esclusione di ogni pronuncia risarcitoria (per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario), si ritiene comunque che la domanda di rimborso per il "grave danno" subito a causa di "2 blocchi linee cellulari senza motivo" possa essere in questa sede interpretata in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, quale domanda, quindi, di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati.

Nel caso di specie, alla luce dei due lamentati periodi di sospensione intervenuti, rispettivamente, dal 16.11.2020 al 20.11.2020 e dal 10.12.2020 al 15.12.2020, si è evinto, dall'esame della documentazione in atti, che non sia stato provato dal gestore l'invio alla parte istante dei dovuti preavvisi di sospensione per morosità: la compagnia, infatti, si è limitata a produrre unica comunicazione del 31.08.2020 denominata "sollecito di pagamento" nella quale si limitava a richiedere il pagamento della fattura insoluta relativa al 4° bimestre 2020 senza tuttavia preavvisare circa eventuali future sospensioni; inoltre, quand'anche le specifiche sospensioni amministrative del servizio lamentate dall'istante fossero avvenute in sussistenza di insoluti sulle utenze, le stesse sono da ritenersi illegittime tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non sono state 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, dovranno essere riconosciuti all'istante due distinti indennizzi proporzionati al disagio subito; pertanto, in applicazione del parametro normativo di cui agli artt. 5, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli Indennizzi (che prevede il raddoppio dell'importo di indennizzo trattandosi di utenze business), la società ricorrente avrà diritto:

- per n. 4 giorni di sospensione del servizio afferente a n. 4 sim (dal 16.11.2020 al 20.11.2020), alla corresponsione della somma complessiva di € 240,00 (€ 7,50 x 2 x 4 gg. x 4);
- per n. 5 giorni di sospensione del servizio afferente a n. 4 sim (dal 10.12.2020 al 15.12.2020), alla corresponsione della somma complessiva di € 300,00 (€ 7,50 x 2 x 5 gg. x 4).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

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

- stornare e/o rimborsare nel caso le somme siano state corrisposte, su ogni fattura emessa a partire dalla data del 26.06.2019 e per tutta la vigenza contrattuale, gli importi eccedenti la somma omnia di € 138,00/bimestre, al lordo degli interventi già effettuati a fronte del verbale di accordo n. 266183 del 15.07.2020, fatte salve eventuali modifiche del contratto effettuate ai sensi dell'art. 98 - septies decies, comma 5 (già art. 70, comma 4) del Codice delle comunicazioni elettroniche;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 240,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio riferito al periodo 16.11.2020 – 20.11.2020;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 300,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio riferito al periodo 10.12.2020 – 15.12.2020.

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, 29 maggio 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli