

**DELIBERA N. 54/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/525659/2022)**

### **Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 19/12/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 18/05/2022 acquisita con protocollo n. 01XXX9 del 18/05/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A conclusione, in data 06/05/2022, della procedura di conciliazione svoltasi presso l'Organismo di conciliazione paritetica TIM XXX - Associazioni dei Consumatori (v. Protocollo del 27/06/2017, sottoscritto da TIM XXX e dalle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, ivi compresa XXX, che rappresenta l'istante) l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/05/2022 nei confronti della società TIM XXX, d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva e nel corso del procedimento stesso l'istante ha dichiarato quanto segue:

- "L'istanza di definizione è da considerarsi per le utenze 059XXX516 – 334XXX340 - 338XXXX994";

- Come si evince dalla documentazione allegata, il contratto, attivato in ottobre 2020, non è mai stato applicato correttamente;

- Svitati i reclami sporti per le problematiche riscontrate, l'ultimo in data 22/09/2021, ragion per cui propone lo storno integrale dell'insoluto fino a cessazione del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese di Tim;

- Per quanto riguarda le utenze mobili, richiede "indennizzo per ritardata gestione passaggio da Business a Consumer. Indennizzi come da normativa".

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Storno integrale dell'insoluto fino a cessazione del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese di Tim;

b) Per quanto riguarda le utenze mobili, "indennizzo per ritardata gestione passaggio da Business a Consumer. Indennizzi come da normativa".

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 300.

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

Costitutosi con memoria del 04/07/2022, l'operatore ha chiesto il rigetto di tutte le domande dell'istante in quanto infondate in fatto e in diritto, precisando quanto segue.

Lato fisso, in data 18/09/2020 l'istante sottoscriveva modulo offerta "TIM SENZA LIMITI XDSL" con router cliente.

La linea 059XXX516 – FIBRA è rientrata in TIM come fibra in data 19/10/2020 con modem a cura cliente.

L'offerta economica per linea fissa con rientro olo ("TIM SENZA LIMITI XDSL" con router proprio ad euro 20,00 al mese) è stata correttamente attivata, come da costi addebitati sulla fattura 2/21 prodotta in atti.

I costi addebitati per la linea fissa sono corretti in base alle condizioni economiche sottoscritte: Canone TIM XDSL euro 60,00 bimestrale, Bonus domiciliazione euro 10 bimestrale, Bonus TIM euro 25 bimestrale. "Euro 60-10-25= euro 25 al bim:2=euro 12,50 mensili".

Gestiti i reclami, infondati in quanto i costi addebitati risultavano conformi con quanto sottoscritto.

In ottica di caring è stato previsto per il cliente l'importo di euro 50,00.

L'accredito di euro 50,00 è presente sulla fattura XXX612 (3/21).

Gratuito il contributo di attivazione, infatti le due rate di addebito di euro 12,50 sono stornate con il bonus TIM 24 mesi dello stesso importo.

In seguito ai reclami inviati al servizio clienti 191 sono stati riconosciuti anche degli storni a titolo di fast solving, per la precisione:

- euro 17,26 presente sulla fattura n. XXX420;
- euro 98,78 + iva sul conto n. XXX612.

Agli storni suddetti si è aggiunta l'attivazione di un ulteriore bonus che porta il canone mensile ad euro 15+IVA.

La linea 059XXX516 è stata cessata in data 05/12/2021 (30 giorni dalla richiesta come da procedura).

Lato mobile, le due utenze, con migrazione da consumer, godono del profilo "TIM UNICA BUSINESS SILVER SPECIAL" comprensivo di:

- canone mensile, per linea, di euro 15,00+IVA;
- contributo di attivazione rateizzato euro 1,5/mese per 24 mesi, per un totale di euro 36,00+IVA per linea.

Conformi gli addebiti in fattura.

In sede di gestione PEC del 31/01/2020, a febbraio 2021, alla cliente sono stati illustrati dettagliatamente i costi addebitati e contestualmente, lato mobile, è stata attivata la tariffa CRM TIM LOYALTY MEDIUM 10 euro 100 GB su entrambe le linee.

Variazione visibile dal conto 3/21, dove sono presenti anche dei bonus accreditati come fast solving per un totale di euro 90,98+IVA (lato mobile euro 50,00).

A seguito di tale variazione il canone mensile delle linee è passato ad euro 10,00+IVA per linea.

Con PEC del 02/10/2021 l'istante ha infine richiesto la migrazione delle 2 linee mobili a ricaricabile Consumer, variazione avvenuta in data 19/11/2021.

Concludendo, l'offerta originariamente attivata sui numeri mobili (TIM Silver Special) risulta conforme ai contratti stipulati in data 18 e 30 settembre 2020, nei quali è stata sottoscritta la presa visione del Profilo Commerciale.

All'istante, in risposta ad un reclamo inviato tramite PEC in data 9 febbraio 2021 dal Servizio 191 sono state fornite le informazioni in dettaglio su tutte le condizioni

dell'offerta, che prevedeva un contributo di spesa fissa di euro 15,00 al mese + Iva e un contributo di attivazione rateizzato di euro 1,50/mese + Iva per ciascuna linea.

In tale sede, in via del tutto eccezionale, l'offerta è stata modificata in favore del cliente variandola verso il profilo denominato TIM Loyalty Medium che ha consentito la riduzione del contributo fisso ad euro 10,00 al mese (a cui si somma il CAO, contributo attivazione offerta rateizzato) con un plafond di traffico dati pari a 100Gb.

È stato inoltre disattivato il servizio di ricarica automatica.

A completamento della gestione, infine, è stato riconosciuto un accredito a titolo di caring commerciale pari ad euro 50,00 sulla prima fattura utile (3 bimestre 2021).

La migrazione a ricaricabile Consumer è correttamente avvenuta in data 19/11/2021 come da richiesta PEC del 02/10/2021 anche se con 18 giorni di ritardo rispetto alle tempistiche previste per le variazioni commerciali (30 giorni).

L'addebito del CAO presente nelle fatture risulta fondato come da primo profilo commerciale sottoscritto.

Le fatture dal 2/22 lato mobile contengono addebiti solo per il CAO.

Lato consumer mobile Linea 334XXXX340 attiva come prepagato consumer intestata al sig. XY.

La linea è diventata prepagato consumer in data 19/11/2021.

Si tratta di un'operazione che si effettua in più passaggi, il primo dei quali è del 16/11/2021.

L'attivazione della linea come prepagato consumer a nome del signor XY si è completata in data 19/11/2021.

### **3. La replica dell'istante**

L'istante ha replicato all'operatore in data 21/07/2022 soffermandosi su quella parte della memoria in cui TIM dichiara di aver illustrato dettagliatamente alla cliente i costi addebitati ed aver attivato contestualmente la tariffa "CRM TIM LOYALTY MEDIUM 10 EURO 100 GB" sulle due linee mobili.

Tanto precisa in quanto il documento che espone i costi di tale profilo non presenta alcuna firma, né si ha evidenza di invio del predetto documento all'istante.

Aggiunge che non si ha evidenza di come sia stato dato riscontro alla PEC di reclamo del 31/10/2020 presumendo che si tratti, pertanto, di un refuso.

Conferma le richieste dell'istanza di definizione e la disponibilità a trovare una soluzione condivisa con controparte.

#### **4. Motivazione della decisione**

La richiesta di cui al punto a) viene accolta come nel seguito.

Preliminarmente, rilevate le generiche modalità di redazione dell'istanza, in un'ottica di favor utentis occorre procedere, per quanto possibile, ad una più puntuale ricostruzione dei fatti ai fini della valutazione degli stessi.

L'istante lamenta la non corretta applicazione del contratto attivato ad ottobre 2020, depositando a fascicolo quel che non può ritenersi un contratto (nonostante lo qualifichi come "contratto mobile"), bensì un prospetto riepilogativo d'offerta.

Il documento, redatto su carta intestata "TIM Business Partner", indica l'importo mensile di euro 36,00 (oltre IVA) quale costo totale dell'offerta "Tim Business Rete Mobile 3.0, Tim Europa 3.0".

L'offerta ha ad oggetto la "Promo Tim Unica Silver Special 334XXXX340", con minuti illimitati, sms illimitati e 100 gb internet, e "Fibra Ottica Tim senza limiti XDSL Promo Tim Unica 059XXX516", con traffico voce illimitato, fibra ottica illimitata, backup 4 G in caso di guasto, installazione inclusa e modem cliente.

Dal reclamo del 31 gennaio 2021 presentato avverso la fattura XXX752 – non rinvenuta agli atti - del 12/12/2020 emerge inoltre quanto segue.

"Il contratto dell'offerta TIM Unica mi è stato proposto dal vostro agente ... in seguito ad un incontro di persona e vari contatti telefonici in cui mi sono state illustrate le possibili opzioni e relative condizioni. Inizialmente avevo optato per passaggio della mia utenza aziendale di linea fissa 059XXX516 a fibra FTTC (con modem già in mio possesso quindi da non inviare) più SIM 334XXXX340 di tipo privato sempre TIM per la continuità del servizio. In seguito ho rinunciato alla SIM di backup e aggiunto ulteriore mia utenza mobile 338XXXX994".

Dall'esame dei conti telefonici allegati è emerso quanto segue.

- Fattura XXX612 (febbraio-marzo 2021): spesa linea fissa: 25,00 euro (contributi di attivazione 5/24 e 6/24) +60,00 euro (abbonamento "TIM SENZA LIMITI XDSL 200Mega") +6,00 euro (abbonamento "TIM Safe Web") -10,00 euro (Bonus domiciliazione) -25,00 euro (Bonus TIM 24 mesi) -10,00 euro (Bonus TIM Mobile);

spesa due linee mobili: 9,64 euro (contributo TIM Silver) +34,29 euro (contributo TIM Loyalty Medium). Inoltre, “bonus fast solving” di -40,98 euro, “bonus fast solving\*” di -50,00 euro, spese spedizione conto -7,80 euro, addebito conti precedenti 3,84 euro, contributo attivazione offerta 6,00 euro, servizio produzione e invio fattura 3,90 euro.

- Fattura XXX832 (aprile-maggio 2021): spesa linea fissa: 25,00 euro (contributi di attivazione 7/24 e 8/24) +60,00 euro (abbonamento “TIM SENZA LIMITI XDSL 200Mega”) +6,00 euro (abbonamento “TIM Safe Web”) -10,00 euro (Bonus domiciliazione) -25,00 euro (Bonus TIM 24 mesi) -10,00 euro (Bonus TIM Mobile); spesa due linee mobili: 40,00 euro (contributo TIM Loyalty Medium). Inoltre, “addebito corretto valore carry Over” 1,28 euro, contributo attivazione offerta 6,00 euro, “recupero carry Over erroneamente addebitati” -3,84 euro, servizio produzione e invio fattura 3,90 euro.

- Fattura XXX420 (giugno-luglio 2021): spesa linea fissa: 25,00 euro (contributi di attivazione 9/24 e 10/24) +34,84 euro (abbonamento “TIM SENZA LIMITI XDSL 200Mega”) +8,39 euro (abbonamento “opzione Fast 200”) +3,48 euro (abbonamento “TIM Safe Web”) +41,94 euro (abbonamento “TIM Tutto”) -17,26 euro (abbonamento Linea ISDN) -10,00 euro (Bonus domiciliazione) -16,77 euro (Bonus TIM) -8,39 euro (Bonus TIM 12 mesi), -25,00 euro (Bonus TIM 24 mesi) -14,20 euro (Bonus TIM Mobile); spesa due linee mobili: 40,00 euro (contributo TIM Loyalty Medium). Inoltre, 6,00 euro (contributo attivazione offerta) +5,42 euro (indennità ritardato pagamento 02/21).

- Fattura XXX211 (agosto-settembre 2021): spesa linea fissa: 25,00 euro (contributi di attivazione 11/24 e 12/24) +20,00 euro (abbonamento “opzione Fast 200”) +100,00 euro (abbonamento “TIM Tutto”) -10,00 euro (Bonus Domiciliazione) -40,00 euro (Bonus TIM) -20,00 euro (Bonus TIM 12 mesi) -25,00 euro (Bonus TIM 24 mesi) -20,00 euro (Bonus TIM Mobile); spesa due linee mobili: 40,00 euro (contributo TIM Loyalty Medium). Inoltre, 6,00 euro (contributo attivazione offerta).

- Fattura XXX467 (ottobre-novembre 2021): spesa linea fissa: 25,00 euro (contributi di attivazione 13/24 e 14/24) +20,00 euro (abbonamento “opzione Fast 200”) +100,00 euro (abbonamento “TIM Tutto”) +28,84 euro (costo disattivazione) -10,00 euro (Bonus Domiciliazione) -40,00 euro (Bonus TIM) -5,81 euro (Bonus TIM 12 mesi) -25,00 euro (Bonus TIM 24 mesi) -20,00 euro (Bonus TIM Mobile); spesa due linee mobili: 30,67 euro (contributo TIM Loyalty Medium). Inoltre, 6,00 euro (contributo attivazione offerta) -35,22 euro (restituzione traffico prepagato).

- Fattura XXX494 (dicembre 2021-gennaio 2022): spesa linea fissa: 125,00 euro (contributi di attivazione 15-24/24) +1,29 euro (abbonamento “opzione Fast 200”) + 6,45 euro (abbonamento “TIM Tutto”) -0,65 euro (Bonus Domiciliazione) -2,58 euro (Bonus TIM) -1,29 (Bonus TIM Mobile). Inoltre, euro 6,00 (contributo attivazione offerta) +6,87 euro (indennità ritardato pagamento 6% Conto 4/21).

A supporto della propria posizione, l'operatore ha inserito in memoria estratto del modulo di richiesta rientro con offerta TIM SENZA LIMITI XDSL (router proprio), rimandando probabilmente ad un modulo allegato contenente tale prospetto che però, in realtà, a fascicolo non è stato rinvenuto.

Ha inoltre inserito estratto delle condizioni economiche asseritamente sottoscritte dall'istante e comprensive di un canone mensile di euro 30,00 per i primi 12 mesi (40,00 dal 13°), con uno sconto di euro 12,50 per 24 mesi ed un bonus mensile di euro 5,00 in caso di domiciliazione, oltre all'abbonamento mensile "TIM SAFE WEB" per euro 3,00 a partire dal 4° mese.

A conferma della corretta attivazione dell'offerta, ha allegato fattura n. XXX933 del 11/02/2021 (periodo dicembre 2020-gennaio 2021) che, per la linea fissa, espone una spesa complessiva di euro 41,26 (12,50 euro x n.2 contributi di attivazione + 60,00 euro abbonamento "TIM SENZA LIMITI XDSL 200Mega"+1,20 euro abbonamento "TIM Safe Web" -10,00 euro bonus domiciliazione -25,00 euro bonus "TIM 24 mesi" -10,00 euro bonus "TIM mobile").

Per le due utenze mobili la spesa fissa "contributo TIM Silver" è di 60,00 euro.

A ciò si aggiungono un contributo attivazione offerta per 6,00 euro (3,00 per utenza) e 3,90 euro per spedizione e invio fattura (laddove l'opzione prescelta era quella "NoCarta").

Secondo un costante orientamento espresso dall'Autorità in materia (a titolo esemplificativo, si veda delibera Agcom 20/08/CIR), "Gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dell'applicazione delle condizioni pattuite. Gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale".

Come considerato nella recente delibera 24/2021 assunta dal Corecom Piemonte "... con la delibera n. 143/10/CIR, l'Agcom ha affermato 'Si ritiene che l'operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing), sia responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stesse rese all'atto di stipula della proposta contrattuale'. Di conseguenza, sorge un diritto allo storno delle somme contestate quando l'operatore non documenti, nel corso dell'istruttoria, la correttezza delle fatturazioni a far data dall'attivazione, non dimostrando di aver consegnato all'istante il documento recante le specifiche tecniche ed il piano tariffario, non garantendo la trasparenza delle condizioni economiche, elementi che non consentono all'utente di verificare l'effettivo costo del



traffico telefonico (Agcom, delibera n. 95/17/CONS e Agcom, delibera n. 50/17/CONS). Ugualmente, vanno riconosciute le ragioni dell'istante qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a confutare gli assunti attorei: in applicazione dell'articolo 1218 cod. civ. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, l'utente, ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sull'operatore l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento, pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree (Agcom, delibere nn. 145/15/CIR, 35/16/CIR, 123/16/CIR)".

Atteso che l'utente ha dato prova di diligenza, provvedendo a segnalare la rilevata difformità mediante due mail ed una PEC (circostanza non confutata dall'operatore), in applicazione dei principi sopra richiamati non si ritiene che la documentazione prodotta da TIM risulti idonea a dimostrare che tutti i costi applicati fossero conosciuti dall'istante.

Né può ritenersi inconfutabile che le sottoscrizioni presenti ed apposte (solo rispetto alle utenze mobili come a breve si vedrà) abbiano avallato i contenuti economici fatturati.

Infatti, le due proposte di attivazione prodotte da TIM, denominate "TIBP e Canale IT" e sottoscritte, rispettivamente, in data 18/09/2020 (per l'attivazione con profilo ricaricabile TIM UNICA BUSINESS SILVER SPECIAL in MNP, provenienza TIM Consumer, dell'utenza 334XXXX340) ed in data 01/10/2020 (per l'attivazione con profilo ricaricabile TIM UNICA BUSINESS in MNP, provenienza TIM Consumer, dell'utenza 338XXXX994), sebbene prevedano che "... Le condizioni generali sono consultabili in autonomia dal Cliente agli indirizzi web del sito TIM BUSINESS indicati nelle specifiche sezioni d'offerta della presente Proposta di Attivazione, debitamente sottoscritta dal Richiedente ...", non possono ritenersi idonee a dimostrare che tutti gli importi fatturati fossero effettivamente quelli concordati in sede di stipula contrattuale con l'agente.

Alcuna proposta di attivazione rispetto all'utenza fissa risulta prodotta agli atti.

Infine, alcuna prova offre l'operatore circa la conoscenza ed il consenso dell'istante all'attivazione successiva della tariffa "CRM TIM LOYALTY MEDIUM 10 EURO 100 GB" sulle due linee mobili.

In particolare, la produzione del modulo descrittivo dell'offerta, privo di qualsiasi sottoscrizione, nulla prova, nemmeno la sua ricezione da parte dell'istante.

Di conseguenza, in ragione della mancata prova, da parte di TIM, della debenza di tutti gli importi fatturati, l'istante avrà diritto allo storno di quanto fatturato in eccedenza rispetto all'importo mensile di euro 36,00 euro (IVA esclusa) fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito.

Sono fatte salve le somme già stornate.

Le richieste di cui al punto b) vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente come nel seguito.

Rispetto alla richiesta di indennizzo per ritardata gestione del passaggio da business a consumer ed a quella, più generale, di indennizzi come da normativa, è possibile prendere in considerazione, ai sensi del comma 4 dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, solo quei disservizi segnalati all'operatore entro tre mesi dal momento in cui l'utente ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

Nei reclami prodotti agli atti (datati 31 gennaio, 28 febbraio e 22 settembre 2021), il disservizio lamentato è quello della errata fatturazione, per la quale, per consolidato orientamento, non sono previsti indennizzi, ritenendosi che il pregiudizio subito possa ritenersi soddisfatto da rimborsi e storni di quanto indebitamente fatturato.

Quanto ai riscontri dell'operatore, ai fini dell'indennizzabilità della mancata risposta a reclamo, si osserva quanto segue.

Lato fisso, afferma TIM in memoria che “Sono stati gestiti molti reclami tutti come non fondati in quanto i costi addebitati risultavano conformi con quanto sottoscritto (vedasi le risposte ai reclami, doc.2). In ottica di caring è stato previsto per il cliente l'importo di euro 50,00. Accredito di euro 50 presente sulla fattura XXX612 3/21 (doc.3). ... A seguito reclami inviati al servizio clienti 191 sono stati riconosciuti anche degli storni a titolo di fast solving, per la precisione: euro 17,26 presente sulla fattura XXX420 euro 98,78+iva sul conto n. XXX612. Agli storni sopracitati si è aggiunta l'attivazione di ulteriore bonus che porta il canone mensile a euro 15+iva”.

Lato mobile, afferma che “In sede di gestione PEC del 31.01.2020, a febbraio 2021, alla cliente sono stati illustrati dettagliatamente i costi addebitati e contestualmente lato mobile è stata attivata la tariffa CRM TIM LOYALTY MEDIUM 10 EURO 100 GB su entrambe le linee (doc.7). Variazione visibile dal 3/21 ... dove sono presenti anche dei Bonus accreditati come FAST SOLVING per totale euro 90,98+Iva (lato mobile euro 50,00). ... E' stato inoltre disattivato il servizio di ricarica automatica”.

Poiché il contratto è stato attivato a ottobre 2020, si può ritenere che la PEC del 31 gennaio 2020, che l'operatore considera riscontrata a febbraio 2021 sia, in realtà, quella del 31 gennaio 2021.

I riscontri prodotti da TIM e datati 12 marzo e 2 settembre 2021 danno conto di ulteriori reclami dell'istante, con conseguenti rimborsi e accoglimenti di talune segnalazioni da parte dell'operatore.

In base a tanto, risulta evidente (quantomeno sino al 22 settembre 2021) l'interlocuzione tra cliente ed operatore in merito alla errata fatturazione che

contraddistingue la vicenda de qua e, dunque, un dialogo dalla cui mancanza, viceversa, scaturirebbe il diritto all'indennizzo da mancata risposta a reclamo.

Diverse le considerazioni rispetto alla PEC del 22 settembre 2021, con cui l'istante, in ragione dell'errata fatturazione e dei reclami che avevano ricevuto accoglimenti parziali, chiedeva espressamente l'invio della nota di credito della fattura 5° 2021, non saldata e contestata.

Rispetto a tale reclamo nulla dice l'operatore, con conseguente diritto, per l'istante, all'indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

L'istante avrà dunque diritto alla liquidazione dell'importo calcolato nella misura massima di euro 300,00 (dal 22 settembre 2021, data del reclamo, al 12 aprile 2022, data di riunione della Commissione di Conciliazione, si contano 202 giorni, cui vanno detratti 45 giorni per fornire riscontro all'istante; pertanto, 157 gg x euro 2,50 pro die = euro 392,50).

A tale somma l'operatore aggiungerà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta:

I. allo storno di quanto fatturato in eccedenza rispetto all'importo mensile di euro 36,00 (IVA esclusa), fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito. Sono fatte salve le somme già stornate;

II. alla liquidazione, ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 357/18/CONS, dell'importo di euro 300,00 (trecento/00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/ CONS.

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.

Bologna, 19/12/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi