

DELIBERA N. 11/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/523035/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/03/2023;

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*”;

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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 09/05/2022 acquisita con protocollo n. 01XXX61 del 09/05/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 21/04/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 09/05/2022 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento stesso, l'istante ha lamentato la mancata applicazione del canone previsto per l'offerta linea fissa "TIM SUPER MEGA", nella fattispecie senza il comodato d'uso del modem, precisando quanto segue.

L'offerta prospettata da un Centro TIM, contemplata nelle Condizioni economiche delle offerte TIM linea fissa sottoscrivibili entro il 26/10/2019, prevedeva un costo mensile di euro 30,00 (a fronte del canone mensile di euro 35,00 previsto per l'offerta TIM SUPER MEGA con modem in comodato d'uso).

L'offerta, che comprendeva l'opzione Voce e Tim Vision base, veniva dunque sottoscritta in data 09/10/2019 con contestuale acquisto del modem fibra, come da allegato scontrino fiscale.

Verosimilmente, la formalizzazione del contratto in questione, richiesto e sottoscritto senza comodato del modem, subiva qualche errore di sorta nella formalizzazione della tipologia prescelta a cura del Centro TIM interessato (come

confermato dall'operatrice del 187 Giorgia AUXX5 nella ricercata occasione del 21/12/2021), oppure nella definizione del contratto a cura dell'articolazione TIM ricevente.

Sin dalle prime fatture pervenute, l'offerta veniva considerata, in termini di costo, come l'opzione che prevedeva il modem incluso.

La segnalazione al Centro TIM produceva unicamente uno sconto in fattura di euro 5,00 mensili denominato "Un Regalo per Te" con scadenza, però, a 24 mesi.

Nel corso del biennio, si prodigava invano per promuovere interventi, soluzioni e ben due reclami (nelle date del 21/12/2021 con prot. 9-370XXXXXX116 e del 17/01/2022 con prot. 9-380XXXXXX536) affinché, allo scadere del biennio, il problema non si riproponesse.

Ciò nonostante, malgrado le documentate rassicurazioni delle operatrici del 187 e del Centro TIM, il disservizio si ripresentava.

Inoltre, da gennaio 2022 l'offerta in fattura assumeva diversa denominazione (Tim Super Mega Premium) senza evidenti miglioramenti nella linea, né servizi aggiuntivi richiesti e approvati.

Contatti richiesti al Servizio Clienti non sono mai pervenuti né ha sortito alcun effetto la PEC del 14/02/2022 per lamentare fatti e circostanze connessi alla questione canone.

In data 21/04/2022, a pochi minuti dal termine dell'udienza di conciliazione, veniva attivata unilateralmente un'offerta ex novo (c.d. "PREMIUM BASE MEGA"), che prevedeva un rinnovato periodo di vincolo per ulteriori 24 mesi.

Onde evitare il perfezionamento del contratto trascorsi 14 giorni dalla ricezione del messaggio d'attivazione (giunto quella stessa sera), disconosceva la nuova attivazione tramite il 187 (Giada CT 103), che apriva reclamo prot. 9-422XXXXXX902.

In data 26/04/2022, seguiva altra PEC con l'intento di ribadire all'operatore l'annullamento della nuova offerta ed i vincoli intrinseci, diffidando TIM dal proporre offerte similari, ma a mettere in pratica "TIM SUPER MEGA", non soggetta più ad alcun vincolo.

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

a) Rettifica della bolletta nella voce canone mensile secondo quanto pubblicizzato per la fattispecie TIM SUPER MEGA SENZA MODEM, sottoscritta entro il 26/10/2019, di cui si ha evidenza nel prospetto delle Condizioni Economiche (che prevede un canone di € 30,00/mese) e recupero delle somme indebitamente prelevate tramite RID in c/c bancario;

b) Possibilità aggiuntiva, e non alternativa, del riconoscimento del “diritto di recesso senza spese” da esercitarsi entro 90 gg. dall'accordo;

c) Indennizzo aggiuntivo - non sostitutivo, né comprensivo del rimborso - della somma di euro 1.500,00 a titolo di ristoro per i disagi procurati;

d) Possibilità di prendere provvedimenti ammonitivi nei confronti degli interessati intervenuti di seguito indicati:

- del Centro TIM X di Y (RN) che non meriterebbe, qualora appurato essere diretto responsabile dell'anomala situazione, di rappresentare ancora il marchio TIM;

- della sig.ra S.I. (Vendita Retail Consumer in Z) che andrebbe quantomeno ufficialmente redarguita, se non demansionata, per essersi indegnamente sottratta con maleducazione a un civile doveroso approfondimento telefonico;

- nei confronti del Servizio Clienti nella figura di chi accertato abbia operato con superficialità e menefreghismo non intervenendo a tempo debito agli inviti a chiarire la fattispecie del contendere, procurando la continuazione del disagio all'utente.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 23/06/2022, TIM ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto e precisato quanto segue.

16/10/2019 - In seguito ad accordi dell'istante con l'agente di un punto vendita, Tim cambia il profilo tariffario dall'offerta Tutto (per cui pagava 51,98 euro/mese) alla TIM Super Mega in tecnologia Fibra FttCab (che nel frattempo è stata rinominata ed oggi si chiama TIM Premium Mega). Nelle note presenti sui sistemi TIM si parla di offerta TIM Super FttCab promossa a 35,00 euro/mese anziché a 40,00 euro/mese.

17/10/2019 - Tim invia la Welcome Letter (allegata) con le condizioni economiche e contrattuali della nuova offerta TIM Super Mega, da cui si desume che il nuovo costo mensile è pari ad euro 35,00 (Internet, chiamate nazionali e modem inclusi).

21/10/2019 - L'istante reclama al 187 e precisa che l'abbonamento mensile concordato è pari ad euro 30,00 (e non 35,00 euro). Nella stessa data, in ottica Cliente, Tim rimborsa 5,00 euro ed attiva uno sconto di euro 5,00/mese per 24 mesi, con effetto dalla fattura Dicembre 2019 (di euro 25,00). Lo sconto rimane operativo dalla Fattura Dicembre 2019 alla Fattura Novembre 2021 comprese (allegate).

21/01/2021 - Su reclamo dell'istante, Tim rimborsa 7,81 euro per abbuono (accredito presente sulla Fattura Febbraio 2021, allegata), a compensazione del maggior abbonamento addebitato sulla Fattura Ottobre 2020 (allegata).

06/12/2021 - Dalla Fattura Dicembre 2021 (allegata), il canone mensile torna ad essere di euro 35,00 (è terminato lo sconto di euro 5,00/mese).

17/01/2022 - In ottica Cliente, Tim riconosce un accredito di 50,00 euro, con effetto sulla fattura negativa Febbraio 2022, di euro -15,00 (allegata).

26/01/2022 - In seguito a reclamo telefonico, Tim invia riscontro (allegato) via mail.

14/02/2022 - L'istante invia reclamo tramite PEC per cui è sempre valido il riscontro già fornito via mail in data 26/01/2022, come confermato da Tim via PEC il 07/03/2022 (allegata).

21/04/2022 - MANCATO ACCORDO in conciliazione, sebbene in udienza le parti abbiano convenuto di adottare un'offerta al costo definitivo di 30,00 €/mese (o ad un costo inferiore). Così, in pari data, Tim sostituiva Tim Premium Mega con TIM Premium Base, portando il canone a 29,90 euro/mese (euro 24,90 con domiciliazione bancaria attiva), per soddisfare la richiesta dell'istante (vedasi Fattura Maggio 2022, allegata).

22/04/2022 - Tim invia Welcome Letter con le condizioni economiche e contrattuali della nuova offerta TIM Premium Base (allegata).

26/04/2022 - Ricevute le nuove condizioni contrattuali (sebbene vantaggiose), l'istante invia nuovo reclamo tramite PEC, con cui contesta e disconosce l'attivazione della nuova offerta TIM Premium Base, in quanto non intende vincolarsi a TIM per altri 24 mesi (offerta concordata verbalmente durante l'udienza di conciliazione Corecom del 21/04/2022, conclusasi con mancato accordo).

18/05/2022 - Tim invia riscontro tramite PEC (allegata).

Benché contesti tutte le attività messe in campo da Tim, l'istante non ha pagato nulla in più del prezzo atteso (30,00 euro/mese).

Quanto fatturato in più rispetto al prezzo atteso dall'istante, dal 16/10/19 al 20/04/2022, è già stato completamente compensato in corso di fatturazione, con lo sconto applicato e con i rimborsi riconosciuti, per un totale di euro 182,81 (sconto in fattura di euro 5,00/mese per 24 mesi = euro 120,00 + euro 5,00 su Fattura Dicembre 2019 + euro 7,81 su Fattura Febbraio 2021 + euro 50,00 su Fattura Febbraio 2022), contro un addebito complessivo di € 152,81.

Pertanto, a conti fatti, TIM ha riconosciuto un maggior rimborso di 30,00 euro.

Il costo medio sostenuto dall'istante dal 01/10/2019 (Fattura Novembre 2019) al 31/05/2022 (Fattura Maggio 2022) è pari ad euro 29,30/mese (addebitati in totale 937,58 euro per 32 mesi di servizio; pagati 899,76 euro in quanto è stato riconosciuto un accredito

in fattura di euro 37,82 i.i. per la fatturazione a 28 gg., presente sul Conto Gennaio 2020, allegato).

NON è dovuto alcun rimborso e men che meno è dovuto l'indennizzo per applicazione di profilo tariffario non conforme.

Dal 21/04/22 è stata attivata la nuova offerta TIM Premium Base ad euro 29,90/mese (€ 24,90/mese per utenza domiciliata, offerta che non era possibile attivare prima).

L'istante contesta anche questa soluzione, causa rinnovo della durata minima contrattuale di 24 mesi, che non intende accettare.

Non migliore sorte potrà subire la richiesta di ritorsi dei disagi subiti in quanto, come noto, la materia risarcitoria esula dalla competenza del Corecom per essere devoluta all'Autorità Giudiziaria.

3. La replica dell'istante

In data 04/07/2022, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore allegando ulteriore documentazione (in atti con PG 20XXX0 e 20XXX1) precisando, in particolare, come il documento noto come "CONDIZIONI ECONOMICHE" riporti i prezzi e le specifiche delle singole offerte sottoscrivibili entro il 26/10/2019 anche da utenti già TIM.

Già prodotto come "allegato B" alla PEC di reclamo del 14/02/2022, è già presente nel fascicolo documentale limitatamente alla sola pagina 3 ritenuta di specifico interesse.

Quale documento significativo e non ignorabile, ricevuto in copia dal cliente del Centro TIM che ha formalizzato la sottoscrizione dell'offerta TIM SUPER MEGA, viene quindi reiterato nelle prime 4 pagine.

Dall'analisi della pagina 3 (che rimane quella di specifico interesse) è possibile evincere che per l'offerta TIM SUPER MEGA sottoscritta il 09/10/2019, nella fattispecie senza modem, veniva definito un canone omnicomprensivo di euro 30,00 mensili, sia nell'immediato periodo che successivamente.

Tenuto conto che si riscontrava un addebito diverso dal concordato, e così stabilito dal prospetto delle "CONDIZIONI ECONOMICHE", il contratto deve aver subito qualche deformazione o in fase d'inoltro, a cura del centro TIM interessato, oppure in fase di perfezionamento a cura delle articolazioni TIM deputate.

L'incongruenza in fattura veniva riportata al centro TIM che la segnalava a chi di dovere, ma dopo 30 mesi si è giunti al punto attuale di contrapposizione.

Le “CONDIZIONI ECONOMICHE” costituiscono documento di rilevanza per l’effettiva intrinseca capacità di provare il vero costo della “TIM SUPER MEGA” nelle specifiche accezioni.

Errato quanto dichiarato nella memoria difensiva di TIM riguardo il corretto canone dell’offerta “TIM SUPER MEGA” in euro 35,00 (in luogo dei 30,00).

La fattispecie opzionale sottoscritta, contemplata dal testo alla pagina 3 (i.e., senza il modem) prevedeva di fatto sempre un canone di euro 30,00/mese, così come esplicitato dal Centro TIM.

A sostegno e dimostrazione di ciò non si trascuri l’acquisto del modem effettuato presso il medesimo Centro (quindi non trattasi di comodato).

Di tale acquisto forniva attestazione (pagamento tracciabile) allegata al reclamo del 14/02/2022.

Riguardo al reintegro dei 7,81 euro, precisa che il fatto non è strettamente correlabile alla questione in esame, trattandosi di addebito extra avvenuto a fine anno 2020, di cui aveva richiesto legittime spiegazioni.

Tale addebito veniva evidentemente riconosciuto non regolare dalla stessa TIM che lo avrebbe rimborsato, come preannunciato dall’operatrice 187, agli utenti che ne avessero fatto richiesta.

L’importo di euro 50,00 riconosciuto dal 187 (Giusi BAXX8), dettagliatamente descritto anche nelle comunicazioni post conciliazione, veniva deciso dall’operatrice a fronte della lagnanza per il mancato contatto telefonico del Servizio Clienti TIM più volte prospettato, richiesto e mai avvenuto.

In tale occasione emergeva un presunto contatto telefonico con TIM la mattina del 03/01/2022.

Il fatto non corrispondeva assolutamente a verità oggettiva e la cosa veniva rappresentata al 187.

L’operatrice non avrebbe potuto promuovere per propria volontà l’erogazione di tipo compensativo/risarcitorio se la carta servizi non avesse previsto tale compensazione.

Dalla registrazione del dialogo si può prendere coscienza che “lo scrivente sosteneva di non aver bisogno di oboli, bensì della sola risoluzione della problematica una volta per tutte”.

Le operatrici erano costrette a rinviarlo al Servizio Clienti per le decisioni, poiché non abilitate ad agire d’iniziativa in tal senso.

Allega l'ultima fattura pervenuta riferita all'offerta "PREMIUM BASE MEGA" che ha cancellato ingiustamente la "TIM SUPER MEGA" e che ha subito, sin dall'attivazione, vari adattamenti.

Il canone, comprensivo dell'opzione voce, si è attestato a 29,90 euro/mese come la "TIM SUPERMEGA" (opzione senza modem).

Il cambio d'offerta imposto da TIM (e così rifiutato) ha comportato un arbitrario ripristino del vincolo al gestore per 24 mesi, vincolo che relativamente alla "TIM SUPER MEGA" era stato espriato nell'ottobre 2021.

TIM avrebbe dovuto adeguare il canone della "TIM SUPER MEGA" nell'ottobre 2021 rendendolo definitivamente coerente al documento probante soprarichiamato, sempre ignorato.

Non corrisponde a verità l'affermazione riscontrata nella memoria difensiva che l'offerta "PREMIUM BASE MEGA" è stata in qualche modo concordata nell'udienza di conciliazione; TIM si professava possibilista a risolvere l'incongruenza ma la conciliazione si concludeva con un verbale di mancato accordo, anche parziale.

Non ci si aspettava che venisse adottato un cambio d'offerta unilaterale, per risolvere la questione; tantomeno ci si poteva attendere un inaccettabile ripristino del vincolo.

Alla luce di quanto sopra, richiede che codesto Corecom:

- riconosca fondate le obiezioni compendiate dettagliatamente nel reclamo del 14/02/2022;

- riconosca le azioni del gestore prevaricanti delle norme e della volontà dell'utente, con abuso della supremazia;

- riconosca l'irregolarità del subentro dell'offerta "PREMIUM BASE MEGA" e del relativo vincolo di 24 mesi alla "TIM SUPER MEGA", che andava semmai finalmente regolarizzata nel canone, e che non prevedeva più alcun vincolo per l'utente dall'ottobre 2021;

- disponga il ripristino dell'offerta "TIM SUPER MEGA" così come sottoscritta il 09/10/2019 al canone corretto di euro 30,00;

- riconosca e vigili in alternativa sulla possibilità di promuovere l'accettazione del mantenimento della "PREMIUM BASE MEGA" (non richiesta e già disdettata) al canone attuale di euro 29,90 e scevra dell'ulteriore vincolo;

- riconosca ammissibile esercitare, se perseverante la situazione di contrasto, il diritto di recesso dal contratto per legittima causa (senza alcun costo) per inadempienza alle condizioni economiche relative alla “TIM SUPER MEGA 2019”;

- riconosca quantomeno ammissibile un risarcimento per i 30 mesi di disagio procurato da TIM.

Con ulteriore nota depositata il 04/07/2022, ha allegato ulteriore documentazione (in atti con PG 20XXX4 e 20XXX7).

4. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito della vicenda de qua è necessario risolvere le seguenti questioni preliminari.

Anzitutto, occorre precisare che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione allegata dall’istante in sede di replica, giacchè tale specifica fase va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell’istanza introduttiva e giammai per inserire ex novo ulteriori elementi probatori.

Diversamente opinando, ove l’istante potesse allegare documentazione e/o inserire dettagli nuovi in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all’ingiustificabile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all’operatore in cui mentre il primo si avvarrebbe di due momenti di difesa, in occasione del deposito dell’istanza e in sede di replica, il gestore, invece, potrebbe giovare solo della fase del deposito delle memorie difensive (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 32/2020).

Per completezza, si rammenta il disposto del comma 2 dell’art. 16 dell’allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, per cui “Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”.

Ai fini dell’istruttoria, viene invece presa in considerazione, ai sensi del comma 2 dell’art. 18 dell’allegato B alla delibera 358/22/CONS, la documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa (stanti, tra l’altro, i frequenti richiami ad essa rinvenibili nella documentazione qui prodotta, in merito ai quali TIM non risulta avere eccepito alcunchè).

Ciò premesso, le richieste di cui ai punti b) e d) sono inammissibili in quanto estranee alla cognizione del Corecom ai sensi dell’art. 20, comma 4, dell’allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

Per gli stessi motivi, risulta inammissibile la richiesta di cui al punto a) nella parte relativa alla rettifica della bolletta.

L'ulteriore richiesta di cui al punto a) "recupero delle somme indebitamente prelevate" potrà essere trattata congiuntamente alla richiesta di cui al punto c) non prima di aver osservato quanto segue.

Le pretese risarcitorie (nel caso di specie, la liquidazione di euro 1.500,00 a titolo di ristoro per i disagi procurati) esulano dalla competenza dell'Organo adito, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Tali richieste, tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e, qualora se ne ravvisino i presupposti, del conseguente diritto agli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

Resta ferma per l'agente la possibilità di agire in via giudiziaria per il maggior danno.

Tanto premesso, alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste dell'istante di cui ai punti a) e c), nella misura in cui sono state ammesse a trattazione, possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati.

Dalla documentazione prodotta dall'istante (UG e GU14) risulta, in primo luogo, che l'attivazione dell'offerta TIM SUPER MEGA senza modem TIM, avvenuta a ottobre 2019, comportava il pagamento del contributo di attivazione per un importo di euro 15,00/mese (per complessivi 180,00 euro ripartiti in 12 rate), oltre al canone di abbonamento per un importo di euro 15,00/mese (per i già Clienti di linea fissa - come l'istante - era previsto un costo di euro 30,00/mese, in promozione per i primi 12 mesi a euro 15,00/mese).

Oltre a ciò, l'istante ha documentato sia l'applicazione del profilo "TIM Super Premium Mega" (fattura RH0XXXX205 del 16/04/2022) al costo di euro 35,00/mensili con "Opzione Massima Velocità" (al costo di euro 5,00, completamente scontata), sia la successiva attivazione, con decorrenza 21/04/2022, di "Premium Base XDSL" al costo di euro 24,90 (internet illimitato e contributo di attivazione inclusi nel prezzo, chiamate da telefono fisso a consumo).

A fronte di tale ricostruzione e delle contestazioni dell'istante, l'operatore TIM non ha depositato documentazione idonea a giustificare, in primo luogo, che l'offerta TIM SUPER MEGA avesse un costo mensile pari ad euro 35,00.

Difatti, la Welcome Letter datata 17/10/2019 (allegata anche dall'istante al formulario UG e che non risulta compilata, sottoscritta e così inviata all'operatore), pur

prevedendo un costo di euro 35,00/mese con promozione 20,00/mese per i primi 12 mesi stabilisce, altresì, che “Se hai richiesto l’Offerta nel corso di specifiche campagne promozionali, programmi Fedeltà o attraverso il sito tim.it, si applicheranno le relative condizioni speciali, che potranno essere diverse da quelle sopra riportate e che potrai riscontrare sulla prima Fattura utile”.

In base a tanto, si ritengono applicabili le condizioni economiche invocate dall’istante e prospettate nelle condizioni allegate alla proposta di attivazione prodotta a fascicolo.

TIM non ha spiegato neppure perché, come lamentato dall’istante e comprovato dalla fattura RH0XXXX842 del 16/02/2022 prodotta dall’operatore, il profilo tariffario applicato, al costo di euro 35,00/mensili, risulti denominato “Tim Super Mega Premium”.

Nemmeno può ritenersi attivato in costanza dell’udienza di conciliazione l’ulteriore profilo “TIM PREMIUM BASE” giacché la stessa, come da verbale sottoscritto da ambo le parti, si concludeva con un mancato accordo, né sono stati ravvisati elementi idonei a dimostrare una diversa volontà dell’istante volta ad ottenere la nuova attivazione.

Vero è che la mancata produzione, da parte dell’istante, delle copie delle ricevute dei pagamenti effettuati, di cui qui chiede la restituzione, non ha consentito alcuna verifica in merito.

Conseguentemente, in virtù del mancato assolvimento dell’onere della prova (le ricevute di pagamento non risultano allegate), la richiesta di rimborso di cui al punto a) non può essere accolta.

In ragione dell’attivazione non richiesta dei profili tariffari “Tim Super Mega Premium” e “TIM Premium Base”, l’istante ha diritto all’indennizzo previsto dal comma 2 dell’art. 9 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS, per cui “Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l’indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione”.

TIM liquiderà pertanto all’istante l’importo di complessivi euro 2.327,50 (calcolati su 931 giorni).

Il computo del periodo oggetto di indennizzo è avvenuto, per il dies a quo, ai sensi del comma 1 dell’art. 13 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS, dalla data del reclamo telefonico indicato dall’operatore, il 21 ottobre 2019.

Come dies ad quem, vista l’attivazione dell’ulteriore profilo tariffario avvenuta dopo l’udienza di conciliazione, si è considerato il giorno di presentazione dell’istanza di definizione, e dunque il 9 maggio 2022.

Rispetto ai reclami in atti, volti a sollecitare l'eliminazione del disservizio, si è ritenuto di non svolgere verifiche sulla condotta dell'operatore in merito, in ossequio a quel consolidato orientamento per cui il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale, già oggetto dell'indennizzo sopra disposto (in tal senso, v. delibere Agcom 231/20/CIR e 22/21/CIR).

Non sono emerse ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo.

All'importo oggetto di indennizzo l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

2. TIM XXX è tenuta a corrispondere, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, l'indennizzo ai sensi del comma 2 dell'art. 9 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura di complessivi euro 2.327,50 (duemilatrecentoventisette/50).

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, 30/03/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi