AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 10

R. G. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/144858/2019)

Corecom Molise

NELLA riunione del Corecom Molise del 08 giugno 2020;

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 "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di R. G. del 04/07/2019 acquisita con protocollo n. 0293483 del 04/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario GU14 afferma quanto segue: Cambiato offerta a seguito di rimodulazione si sono poi verificati dei problemi: l'offerta attivata (quindi il costo addebitato) era diversa da quella concordata. Hanno ammesso l' errore (con tanto di mail e importo da rimborsare), ma a distanza di mesi non hanno rimborsato e rimediato. Hanno addebitato anche costi di adesione, nuovi vincoli di permanenza, servizi non richiesti e modem inesistenti. Nonostante i vari reclami non correggono le fatture, continuano a mandarle sbagliate e non hanno ancora rimborsato. Bloccato il pagamento (rid bancario) della ennesima (ultima in ordine di tempo) fattura sbagliata, NONOSTANTE SIA ANCORA IO IN CREDITO il giorno 04/06 hanno bloccato il servizio telefonico sia Voce che Ultraband Fibra. Al momento posso solo ricevere telefonate (ricordo che si tratta di una attivita commerciale di pasticceria). A parte il primo reclamo in cui hanno ammesso l'errore e che dovevano rimborsare 128 € + iva poi hanno continuato o a ignorare i reclami o rispondere che per loro è tutto a posto . La cosa ormai va avanti da mesi. L'istante allega altresì nel formulario GU14 il seguente documento denominato: Spiegazione dettagliata del problema Verso metà Novembre 2018 avviso la TELECOM (TIM) della mia intenzione di cambiare operatore a seguito delle nuove e continue variazioni contrattuali annunciate che sarebbero entrate in vigore a breve, il tutto come previsto dalla normativa vigente in merito. Dopo di questo decidono di farmi una nuova proposta commerciale per convincermi a rimanere con loro. Mi viene illustrata telefonicamente dal reparto commerciale e prevede un canone fisso di 30,00 € mensili + iva (numero utenza business intestato ad attività commerciale di pasticceria) con cui avrei avuto, in cambio dell' accettazione della conversione della mia linea in FIBRA visto che avevo solo il servizio telefonico (niente internet), Telefonate illimitate senza scatto alla risposta, connessione FIBRA flat 100 mega, NESSUN COSTO DI ADESIONE O ATTIVAZIONE (rateizzato o meno), installazione con tecnico gratuita, MODEM FIBRA IN COMODATO D'USO GRATUITO, il tutto mantenendo anche altri servizi attivi avuti in "regalo" con precedenti rimodulazioni (ad es. le chiamate verso alcuni paesi esteri comprese) IN CONTINUAZIONE DEL CONTRATTO IN ESSERE e SENZA NUOVI VINCOLI DI PERMANENZA (24 mesi). La trovo conveniente visto che sarebbe costata solo un paio di euro in più al mese rispetto agli oltre 10 € + iva della rimodulazione in arrivo e decido di accettare. Il tutto avviene sempre telefonicamente. L' installazione del tecnico avviene senza alcun problema il giorno 07 Dicembre 2018. La sorpresa arriva con la fattura n. 8P00036058 emessa il giorno 06/02/19 con addebito diretto il giorno 15/03/19 (che allego) di cui mi accorgo alcuni giorni dopo che è andata in pagamento per gli importi elevati e, dopo un mio controllo, errati. Questa è la bolletta che fa riferimento al periodo da DICEMBRE 2018 a fine GENNAIO 2019, quando, appunto, è cambiata la mia offerta: l'offerta attivata a contratto è errata, molto più costosa (quasi 80 € a mese di canone) con servizi a pagamento non richiesti e altri costi che non avrebbero dovuto esserci. Faccio 2 reclami il giorno 22/03/19 (tramite PEC), uno la notte appena accortomi dell'errore, e uno la verso ora di pranzo dopo aver parlato con un operatore che non riscontrava anomalie o errori (in allegato). Il giorno 04/04 ricevo una chiamata dall' assistenza commerciale che, dopo le dovute verifiche, mi dà ragione, mi dice che avrebbero sistemato le fatture con quanto pattuito e sarei stato rimborsato:

PER SICUREZZA (E aggiungo grazie al cielo) CHIEDO DI METTERE LA COSA PER ISCRITTO e mi invia il tutto per EMAIL (che allego). Pensavo che la questione fosse risolta, e invece vedo che nella mail mi chiedono di RESTITUIRE il MODEM FIBRA perché non faceva parte dell'offerta e procedo a fare un nuovo reclamo telefonico il giorno 04/04 (codice assegnato 1-11875060211). Non solo, ma mi accorgo dell'emissione a mio carico di una fattura per tale MODEM di 240 € + iva (292,00 €) che sarebbe stato a me consegnato (come riportato in fattura stessa e che allego) il giorno 14/03/19 (ovvero 4 mesi dopo l'attivazione della linea: e come avrei usato il servizio in questi mesi?) da pagare in rate da 10,00 € su ogni bolletta. Qui inizia una nuova sequenza di reclami in cui faccio presente l'errore, che tale modem non è mai stato spedito, che il modello riportato in fattura è diverso da quello che il tecnico ha installato, che la proposta commerciale prevedeva il modem in comodato d' uso gratuito, ma non c'è verso di farsi capire. Nuovo reclamo telefonico il 20/04 (codice pratica 1-11909071037). Insistono che l'offerta era priva di modem (QUINDI ME LO AVREBBERO DATO PER ERRORE?) e che devo restituire quello che ho (visto che non posso restituirne uno inesistente mai inviato) se non voglio pagarlo, o al massimo (assurdo) me ne mandano uno nuovo a compensazione del pagamento. Stanco di spiegare al telefono cose palesi faccio un nuovo reclamo il giorno 24/04 (via PEC) in cui ancora una volta metto in chiaro come sia palese l' errore: l' offerta è stata sottoscritta a NOVEMBRE 2018, quando i MODEM delle compagnie erano da PRENDERE OBBLIGATORIAMENTE (a rate da 4,00 € o 6,00 € /mese o in comodato d'uso gratuito come nel mio caso), che la DISCIPLINA DEL MODEM LIBERO è entrata in vigore solo l' anno dopo 2019 il che rende quindi ASSOLUTAMENTE IMPOSSIBILE CHE IO ABBIA SOTTOSCRITTO UNA OFFERTA IN CUI CHIEDEVO DI NON AVERE IL MODEM e che la fattura in questione fa, perciò, riferimento ad un MODEM INESISTENTE. Come se non bastasse la nuova fattura emessa n.8P00079172 (visionabile in anteprima da giorno 05/04 nell' area clienti) e che sarebbe stata incassata in automatico il 15/05 era ancora errata per un importo (al netto degli sconti) di oltre 170,00 € con addebitati seconda rata contributo attivazione e prima rata MODEM fibra (e del rimborso di 128,00 € + IVA ancora nessuna traccia). Chiedo pertanto nel reclamo anche di correggere questa nuova fattura (mancando quasi un mese al suo incasso) e di rimborsarmi il già pagato in più o avrei bloccato l'addebito sul conto corrente. Il giorno 14/05 vedo che la fattura è ancora li presente e quindi, come annunciato, vado in banca e la blocco. Mi contattano 2 giorni dopo per chiedermi spiegazioni sul mancato pagamento, faccio nuovamente presente tutta la storia, vedono a terminale che ci sono ancora una marea di reclami in corso aperti e dicono che mi faranno sapere. Naturalmente nessuno li ha più sentiti. Pretendere soldi non dovuti (sono in credito) è un furto e minacciare di staccare il servizio in queste condizioni diventa un tentativo di estorsione. Il giorno 04/06 mi ritrovo il telefono della pasticceria con le telefonate bloccate e un messaggio automatico quando compongo un numero che mi avverte della cosa. Chiamando il 191 l'unica opzione disponibile è quella di una voce automatica che mi "istruisce" su come pagare le fatture in sospeso. Il giorno dopo 05/06 mi ritrovo anche la connessione internet bloccata, quindi l'intero servizio è stato sospeso nonostante ci siano ancora i reclami in corso da mesi (come da foto allegata).

RICORDO CHE, ALLA DATA ATTUALE IN CUI SCRIVO 05/06/19, IO SONO IN CREDITO DI EURO 128 + IVA (MESSO PER ISCRITTO DALLA TELECOM STESSA) E CHE ANCHE SOTTRAENDO LA CIFRA DI EURO 60,00 € (COSTO DELLA MIA VERA OFFERTA 30,00 € AL MESE) + IVA DI TALE ERRATA BOLLETTA IO NON SAREI MOROSO, MA ANCORA IN CREDITO DI 68,00 € + IVA, OVVERO UNA SOMMA TALE DA COPRIRE ANCHE I PROSSIMI 2 MESI. Ormai stanco e stufo di discutere con che non capisce i propri errori neanche messo davanti alla evidenza dei fatti o deciso di procedere con la conciliazione come previsto dalla normativa in merito. Pertanto le mie richieste sono: ∘ Rimborso della cifra di 128,00 € + iva dovuta come da ammissione in allegato dalla TELECOM (in caso nel frattempo non avessero provveduto) ∘ Correzione delle fatture con addebito degli importi esatti di quanto concordato. ∘ Indennizzo per i reclami senza risposta (essendo i reclami non riconducibili allo stesso argomento, come da regolamento vanno considerati in modo separato e indennizzati singolarmente: reclamo per il modem, reclamo per le fatturazioni errate, ecc.) ∘ In base all' articolo 9 della carta indennizzi presente nel sito "CONCILIAWEB" (Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti) la cifra di EURO 5,00 /gg. a partire dalla data 07/12/18 per attivazione offerta errata + 2,50 € /gg per attivazione servizi non richiesti ("TIM SAFE WEB" come da addebito in fattura) + 2,50 x 2 = 5,00 € /gg. per attivazione servizi/profili errati (rateizzazione adesione e rateizzazione modem). ∘ L' indennizzo previsto per il blocco amministrativo della linea telefonica a fare data dal giorno 04/06 di sospensione (linea sia VOCE che DATI ULTRABAND FIBRA) ∘ La cancellazione della FATTURA inerente al MODEM FIBRA INESISTENTE per i motivi riportati ∘ L' azzeramento di ogni eventuale spesa o sanzione ∘ L' indennizzo per il ritardo con cui è stata gestita tutta la situazione dal giorno della segnalazione (22/03/19) in poi (ancora in corso alla data 07/03/19) ∘ NEL CASO IN CUI, NONOSTANTE TUTTO, LA TELECOM DOVESSE AVER DECISO NEL FRATTEMPO DI CHIUDERE LA LINEA CON LA PERDITA DELLA NUMERAZIONE, L' INDENNIZZO PREVISTO PER TALE PERDITA (CHE, DA REGOLAMENTO ARRIVA A 15 ANNI E SI MOLTIPLICA PER 4 PER UTENZE BUSINESS) PARI A EURO 6000,00 E L' EVENTUALE INDENNIZZO PER LA CONSEGUENTE MANCATA COMAPRIZIONE IN ELENCO (800,00 € ANNO) ∘ Se ci sono (e ho letto diverse sentenze sul sito AGCOM in merito) gli interessi legali ∘ Ogni altro eventuale indennizzo previsto L' importo esatto andrà calcolato al momento dell'incontro in quanto i problemi al momento della compilazione sono ancora tutti in essere. Tra l'altro ho visto da regolamento che si applicano gli indennizzi più favorevoli al cliente (regolamento AGCOM, contratto, carta servizi) e agli articoli 26 e 27 si parla di 50 % canone mensile per ogni giorno di disservizio. L'istante effettua delle controdeduzioni alle memeorie di TIM s.p.a. nei seguenti termini: In risposta alla memoria presentata dalla TELECOM. Ho appena letto la memoria presentata dalla TELECOM per mezzo dei suoi avvocati e procedo a rispondere. La TELECOM in quanto società emittente delle fatture, ha tutte le informazioni necessarie a verificare l'addebito errato dei costi segnalati puntualmente. La stessa ammissione dell'errore per iscritto della TELECOM basta e avanza a dare riscontro al reclamo. Comunque, per accontentare l'avvocato,

allego le fatture contestate ancora una volta: le fatture stesse sono prova di ADDEBITI PUNTUALI (con tanto di date e quindi ben DETERMINATI) contestati ed errati. La mancanza di un contratto da allegare non è una mia mancanza, ma, semmai, una mancanza della TELECOM che non me ne ha fornito una copia CARTACEA: resta però, agli atti, LA RISPOSTA PER EMAIL (allegato "Risposta telecom reclamo 040419 accolto rimborso.pdf") DATA DALLA TELECOM CHE CONFERMA QUANTO DA ME AFFERMATO DOPO AVERE CONTROLLATO LE REGISTRAZIONI TELEFONICHE AL MOMENTO DELLA SOTTOSCRIZIONE (COSA PERFETTAMENTE PREVISTA PER I CONTRATTI A DISTANZA) CHE SONO NELLA DISPONIBILITA' DELLA TELECOM STESSA. La sottoscrizione prevedeva il modem in comodato d'uso gratuito e NON POTEVA NON ESSERE ALTRIMENTI: come ho ricordato e non finirò di ricordare LA DISCIPLINA DEL MODEM LIBERO E' ENTRATA IN FUNZIONE A PARTIRE DA GENNAIO / FEBBRAIO 2019 PER LEGGE E PRIMA DI TALE DATA NON ERANO PREVISTI CONTRATTI CHE NON AVESSERO IL MODEM/ROUTE A RATE, IN COMODATO D'USO GRATUITO (COME NEL MIO CASO) O IN ACQUISTO. Il mio contratto è stato sottoscritto a NOVEMBRE 2018 e l'installazione è avvenuta con tecnico della TELECOM in loco in data 07/12/18 con relativo ROUTER. Il router oggetto della controversia risulta essere un SECONDO ROUTER che la TELECOM avrebbe (e sottolineo "avrebbe") inviato successivamente ben 4 mesi dopo (come mostrato dalla fattura da me allegata): allego anche una copia di uno screenshot dell'area clienti da cui si vede che risulterebbero a mio carico ben 2 MODEM/ROUTER. Tra l'altro, come ampiamente ribadito, il modem che chiedono indietro (oggetto della fattura) è un modello diverso da quello installato dal tecnico (a ulteriore riprova che il primo modem era incluso nella offerta). EBBENE, ANCORA UNA VOLTA RIBADISCO IL CONCETTO. QUESTO SECONDO "FANTOMATICO" ROUTER NON E' STATO MAI CONSEGNATO E, AGLI ATTI, A PARTE LA FATTURA ERRATA CHE NON CONTA ASSOLUTAMENTE NULLA, NON ESISTE ALCUNA PROVA CHE IL L' ABBIA RICEVUTO: NON UNA RICEVUTA DI CONSEGNA, BOLLA DISPEDIZIONE O ALTRO CHE SIA FIRMATA DALLO SCRIVENTE. Riporto la proposta assurda fattami nella prima udienza sul MODEM: un rimborso dalla TELECOM di 300,00 € da usare per ripagare la rateizzazione in bolletta del MODEM MAI RICEVUTO per problemi di contabilità a stornare gli importi. A me di questi problemi contabili non importa (e non deve importare) un bel niente: non pago per qualcosa che non ho MAI RICHIESTO e, soprattutto, MAI RICEVUTO. La bolletta deve essere di 30,00 € mensili + IVA senza rateizzazioni MODEM, rateizzazione COSTI ATTIVAZIONE o SERVIZI ACCESSORI A PAGAMENTO MAI RICHIESTI (avete presente "TIM SAFEWEB" ancora in bolletta?). Riguardo il rimborso di 128,00 € + IVA: prontamente rimborsato? 2 mesi dopo e con l'emissione di 2 bollette dagli importi errati che la TELECOM pretendeva nel frattempo pagassi? E questo sarebbe "prontamente"? Inoltre la seconda bolletta sbagliata da me bloccata e nuovamente reclamata voleva il pagamento di 170.21 € quando ero io ad avanzare a quella data 68,00 € + IVA. Ancora adesso che scrivo questa bolletta risulta dal sito non pagata e "scoperta con reclamo" come da

allegato. Nel frattempo il giorno 04/06/19 la TELECOM ha provveduto a interrompere in maniera arbitraria il servizio di TELEFONIA E INTERNET (FIBRA) e ha provveduto alla sua riattivazione solo in data 25/07/19, ovvero ben 52 gg. di interruzione di servizio PAGATO con tutti i danni del caso per una attività di pasticceria. Il rimborso della fattura il giorno 06/06 no ha affatto chiuso la faccenda visto che è stato fatto nei modi sbagliati, il modem non è stato eliminato, la linea era stata sospesa 2 giorni prima, vengono addebitati (ancora oggi) costi e servizi mai richiesti. Da accordi il costo mensile della offerta deve essere 30,00 € + IVA, non un euro di più e non uno di meno e non mi importa degli artifici contabili che la TELECOM deve fare per arrivare a fatturare come TOTALE quella cifra su ogni fattura. Riguardo i reclami, questi sono stati allegati eccome, ma forse all' avvocato sono sfuggiti: per sicurezza li ripropongo in allegato ancora una volta. E se dico che alcuni non hanno avuto risposta allora è così: come ricorda l'avvocato anche da parte della TELECOM occorre una PROVA che abbia inviato una risposta (mezzo TRACCIABILE e IDENTIFICABILE) e non basta la semplice parola. I miei reclami sono inviati tramite PEC, FAX, o TELEFONO (con eventuale codice identificativo assegnato dall' operatore) e hanno quindi DATE CERTE. Per i tempi degli addebiti dei servizi accessori occorre ricordare che le BOLLETTE vengono EMESSE MESI DOPO il periodo cui fanno riferimento e, pertanto, solo allora si può VERIFICARE E CONTESTARE l'eventuale addebito di costi e SERVIZI non richiesti. Pertanto è assolutamente normale che il reclamo sia successivo alla effettiva entrata in bolletta di questi servizi: ciò non toglie che l'errore sia antecedente al reclamo e la data di attivazione sia il riferimento dell'errore e giorno di inizio del calcolo. Gli errori si pagano se non vi poni rimedio e, ad oggi, nelle bollette sono ancora in addebito. In ultimo leggo "Quanto alla deduzione circa l'asserita sospensione amministrativa dell'utenza, essa è del tutto pletorica perché non provata. Essa, peraltro, non trova riscontro all'interno dei sistemi amministrativi di TIM, sicché la". Ma stiamo scherzando? L' ho segnalata il giorno stesso della sospensione 04/06/19 (PEC "Reclamo 040619.pdf") e ho dato riscontro della sua riattivazione il 25/07/19. Quando alzavo il telefono per chiamare un messaggio automatico mi invitava a chiamare il 191 per regolarizzare la mia posizione per riattivare il servizio e mi venite a dire che non esistono riscontri? Mi volete prendere in giro? Concludo dicendo che tutte le mie richieste sono assolutamente valide, provate nei fatti con documentazione valida e avvalorate dalla normativa vigente: pertanto ribadisco le mie richieste di seguito (tenendo conto poi che il numero non è andato perso elimino quella parte): • Rimborso della cifra di 128,00 € + iva dovuta come da ammissione in allegato dalla TELECOM (Questa cosa è già avvenuta) • Correzione delle fatture con addebito degli importi esatti di quanto concordato. Le bollette devono tornare ad essere di importo pari a 30,00 € al mese + IVA come da promozione e ogni cifra pagata in eccesso (conteggiando i mesi da DICEMBRE in poi) deve essere restituita. • Indennizzo per i reclami senza risposta (essendo i reclami non riconducibili allo stesso argomento, come da regolamento vanno considerati in modo separato e indennizzati singolarmente: reclamo per il modem, reclamo per le fatturazioni errate, ecc.) 1. 22/03/19 : n.2 Reclami PEC – risposta arrivata il giorno 04/04/19 tramite email (e non mezzo tracciabile e identificabile come

la PEC che IO ho invece usato, ma lo accetto comunque) 2. 04/04/19 : Reclamo Call Center (codice 1-11875060211) per fattura addebito errato modem – NESSUNA RISPOSTA: da indennizzare 3. 20/04/19 : Reclamo call Center (codice 1-11909071037) contestazione fatture mensili errate – NESSUNA RISPOSTA E RECLAMO ANCORA APERTO COME DA ALLEGATO: da indennizzare 4. 24/04/19 : Reclamo PEC (allegato) fatturazione errata (assimilabile al precedente del 20/04/18, quindi col medesimo oggetto, ma con allegati a riprova di quanto detto telefonicamente) 5. 04/06/19 : Reclamo PEC per interruzione LINEA TELEFONICA e LINEA INTERNET (fibra) – NESSUNA RISPOSTA: da indennizzare • In base all' articolo 9 della carta indennizzi presente nel sito "CONCILIAWEB" (Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti): 1. la cifra di EURO 5,00 /gg. a partire dalla data 07/12/18 per attivazione offerta errata 2. 2,50 € /gg per attivazione servizi non richiesti e che, alla data in cui scrivo 23/09/19, ancora vengono addebitati ("TIM SAFE WEB" come da addebito in fattura) 3. 2,50 x 2 € /gg. per attivazione servizi/profili errati (1- rateizzazione adesione e 2 - rateizzazione modem). Anche se la segnalazione è posteriore come lamentato dall' avvocato, questo è dovuto al fatto che le bollette sono SUCCESSIVE a addebiti GIA' fatti: vale la data di inizio addebito come da regolamento. • L' indennizzo previsto per il blocco amministrativo della linea telefonica a fare data dal giorno 04/06 di sospensione (linea sia VOCE che DATI ULTRABAND FIBRA) – La linea è tornata funzionante durante la giornata del 25/07/19: pertanto l'indennizzo previsto (e più favorevole come da regolamento AGCOM) per i 52 gg. di sospensione è quello dell'articolo delle condizioni generali di contratto per categoria affari: "Articolo 27 - Errori di sospensione del Servizio Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto ad un importo pari al 50% del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita, con espressa esclusione del maggior danno " tenendo poi conto del servizio ULTRABAND si aumenta di un terzo. Mi riservo di chiedere "il maggior danno" in separata sede successivamente, come da regolamento. • La cancellazione della FATTURA inerente questo maledetto MODEM FIBRA INESISTENTE di EURO 240,00 + IVA (totale 292,00 €) per i motivi riportati e l'eliminazione della sua rateizzazione con rimborso delle rate già pagate • Indennizzo per la cessazione delle opzioni "120 min. internazionale" • L' azzeramento di ogni eventuale spesa o sanzione • L' indennizzo per il ritardo con cui è stata gestita tutta la situazione dal giorno della segnalazione (22/03/19) in poi (ancora in corso alla data 07/03/19) • La perdita del numero per fortuna non è avvenuta • Se ci sono (e ho letto diverse sentenze sul sito AGCOM in merito) gli interessi legali • Ogni altro eventuale indennizzo previsto Allego le bollette per effettuare tutti i calcoli necessari. L' importo esatto andrà calcolato al momento dell'incontro in quanto i problemi al momento della compilazione sono ancora tutti in essere. P.S. : le condizioni di contratto presentate in allegato dall' avvocato TELECOM sono riferite alla UTENZA DOMESTICA. Allego io quelle corrette riferite alla UTENZA BUSINESS con attenzione agli articoli 27 e 28. Il medesimo istante formula tramite GU14, le seguenti richieste: Come specificato nella lettera "spiegazione dettagliata del problema" - Rimborso della cifra di 128,00 € + iva dovuta come da ammissione in allegato dalla TELECOM (in caso nel frattempo non

avessero provveduto) - Annullamento fatture errate, attuazione dell' offerta concordata con emissione di quelle corrette (30 € +iva mese tutto compreso) - Indennizzo per i reclami senza risposta (come da regolamento essendo alcuni inerenti problematiche diverse e non costituendo un unicum continuato, questi vanno gestiti singolarmente) - In base all' articolo 9 della carta indennizzi ("Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti"): 5,00 €/gg. a partire dalla data 07/12/18 per attivazione offerta errata + 2,50 € /gg per attivazione servizi non richiesti ("TIM SAFE WEB" come da addebito in fattura) + 2,50 € x 2 = 5,00 € /gg. per attivazione servizi/profili errati (rateizzazione adesione e rateizzazione modem). - L' indennizzo previsto per il blocco amministrativo della linea telefonica a fare data dal giorno 04/06 di sospensione (linea sia VOCE che DATI ULTRABAND FIBRA) - La cancellazione della fattura per il modem fibra inesistente - Azzeramento di ogni eventuale spesa, interessi o sanzione - L' indennizzo per il ritardo con cui è stata gestita tutta la situazione dal giorno della segnalazione (22/03/19) in poi (ancora in corso alla data 07/06/19) - In caso nel frattempo fosse avvenuto il distacco definitivo della linea con perdita del numero, la somma di € 6000,00 : 15 anni (durata massima consentita) x 400,00 €/anno (categoria affari x4) nonché della segnalazione in elenco (800,00 € /anno) - Eventuali interessi legali - Ogni altro indennizzo dovuto Il totale dovrà essere calcolato in quanto la situazione è ancora tutta in essere alla data di oggi e niente è stato risolto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie afferma: 1. NEL MERITO: INFONDATEZZA DELLE RICHIESTE AVANZATE NEI CONFORNTI DI TIM. Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. La pletoricità degli addebiti, invero – tuttavia - indeterminati e per nulla circoscritti, nè in termini di luogo nè in termini di tempo, basta a determinare l'integrale rigetto dell'avversa domanda, in quanto l'esponente società risulta impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse, perché impedita nelle verifiche degli eventi da cui originano queste ultime. La società R.G. non solo non ha prodotto copia del contratto stipulato con TIM, ma neppure ha allegato i conti telefonici dei quali chiede lo storno e dai quali dovrebbe emergere l'indebita fatturazione di costi non dovuti. In ogni caso, da una verifica interna ai sistemi di TIM, risulta che l'istante ha attivato l'offerta "Tutto Fibra + SuperFibra + Tutti Mobili + Sconto Fedeltà + Internet bicanale" senza il modem. Come allegato da controparte, in data 4 aprile 2019 l'esponente società riconosceva il proprio errore e prevedeva il rimborso di Euro 128,00 (cfr. schermata della risposta di TIM, sub Doc. allegato da controparte nel fascicolo istruttorio), che veniva tempestivamente liquidato con fattura emessa in data 6 giugno 2019 (Doc. 1). Ne consegue dunque, sotto questo profilo, la cessazione della materia del contendere. Non corrisponde dunque al vero, dunque, quanto dedotto da controparte in relazione all'asserita mancata interlocuzione con TIM, atteso che l'esponente società ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni della società R. G., sia

telefonicamente che per iscritto (cfr. schermata della risposta di TIM, sub Doc. allegato da controparte nel fascicolo istruttorio), sia infine per facta concludentia. Invero, controparte non allega altri reclami, per cui nessun indennizzo per mancata risposta è dovuto. Sul punto, giova infatti ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore, allegando copia (se scritto) ovvero indicando la data e il numero identificativo dello stesso (se orale), non essendo all'uopo sufficiente un'indicazione generica priva di "oggettivi elementi anche temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema" (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). Nella medesima comunicazione, peraltro, l'istante viene invitato a consegnare il modem (inviato per errore). Modem il quale, ad oggi, non è stato restituito all'esponente società, con la conseguente applicazione dell'art. 12 delle Condizioni contrattuali dell'offerta fibra: "La mancata restituzione dei Prodotti entro i termini sopra previsti sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto". Inoltre, per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, si ritiene opportuno evidenziare quanto segue. L'art. 13 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A Delibera 347/18/CONS), secondo cui, in caso di, inter alia, attivazione di servizi non richiesti, "il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", requisito che deve essere provato da controparte e che non trova riscontro all'interno del fascicolo documentale. Tuttavia, a tutto voler concedere, a voler ritenere provata la circostanza della presentazione di un reclamo formale, l'indennizzo può essere liquidato a partire dalla data del 28 marzo 2019, data di riferimento nella risposta di TIM di cui al documento allegato da controparte e non già a partire dal 7 dicembre 2018, come dedotto da controparte. Quanto alla deduzione circa l'asserita sospensione amministrativa dell'utenza, essa è del tutto pletorica perché non provata. Essa, peraltro, non trova riscontro all'interno dei sistemi amministrativi di TIM, sicché la Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto e in diritto. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. Preliminarmente, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza di controparte per i motivi sopra esposti; 2. Nel merito, respingere l'istanza per i motivi sopra esposte.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente in TEMA DI RITO, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, detta fase si è conclusa con verbale UG133614 del 01/07/2019, di mancato

accordo. Si dichiara l'ammissibilità parziale della domanda del ricorrente. NEL MERITO si ritiene che la domanda dell'istante possa essere parzialmente accolta. - i. Rimborso della cifra di 128,00 € + iva dovuta come da ammissione in allegato dalla TELECOM (in caso nel frattempo non avessero provveduto). La presente richiesta di rimborso di € 128,00 riconosciuto anche da TIM s.p.a nella mail del servizio 191 del 04/04/2019, è stata parzialmente soddisfatta con fattura, prodotta in memorie dall'operatore, n.8P00123671 del 06/06/2019 dell'importo di € -71,98. Pertanto si ritiene di poter parzialmente accogliere la richiesta e di riconoscere in favore dell'istante il rimborso di € 56,02 a carico di TIM quale differenza tra l'importo iniziale riconosciuto/dovuto, e quello effettivamente erogato. - ii. Annullamento fatture errate, attuazione dell' offerta concordata con emissione di quelle corrette (30 € +iva mese tutto compreso). L'utente nelle proprie memorie e nei ricorsi inviati all'operatore, afferma di aver trovato conveniente la proposta formulata da TIM s.p.a. e di averla accettata nel novembre del 2018. Quanto sopra significa che l'istante ha aderito all'offerta e quindi non è in discussione l'esistenza dell'atto negoziale, ma sono controverse le condizioni economiche di fatto applicate. Il ricorrente lamenta che tali condizioni non sono conformi a quanto pattuito. TIM s.p.a. evidenzia nelle proprie memorie, che il ricorrente non ha prodotto copia del contratto stipulato e non ha allegato i conti telefonici di cui chiede lo storno. Dall'esame degli atti si evince che il ricorrente ha effettivamente allegato i conti telefonici (sub allegati prot. n.0293483 del 04/07/2019); per quanto riguarda la copia del contratto appare opportuno rilevare che TIM s.p.a. a seguito dell'adesione dell'utente avrebbe dovuto inviare al medesimo copia cartacea del contratto o quanto meno il modulo di conferma per la sottoscrizione ai sensi dell'art.2 commi 5 e 6 e dell'art.6 della Delibera 664/06/CONS; non avendo l'operatore ottemperato a quanto sopra (non risulta agli atti documentazione a tal riguardo), ne consegue che il ricorrente non è stato posto nelle condizioni di fornire la documentazione di cui, nella odierna controversia, si chiede la presentazione. Ciò premesso si ritiene che, di conseguenza, la sopra richiamata nota 04/04/2019 emessa dal servizio 191 di TIM in risposta alla segnalazione dell'utente che lamentava una fatturazione di importo eccessivo ed a seguito di verifiche, nel riconoscere l'errore e nell' informare di aver disposto un rimborso di € 128,00 stia a significare il riconoscimento che le effettive condizioni economiche pattuite siano quelle affermate dal ricorrente vale a dire €30,00+IVA mensili. Considerata la vigenza del contratto al momento della fatturazione, si ritiene, ai sensi dell'art.20, comma 4 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS, di riconoscere in favore dell'istante ed a cura e carico di TIM spa, l'annullamento delle fatture n.8P00036058 di importo €150,83 emessa il 06/02/2019 e n.8P00079172 di €170,21 emessa il 05/04/2019 con l'emissione di nuova fatturazione di importo pari a €30,00+IVA mensili in accoglimento della presente richiesta. - iii. Indennizzo per i reclami senza risposta (come da regolamento essendo alcuni inerenti problematiche diverse e non costituendo un unicum continuato, questi vanno gestiti singolarmente). Si ritiene opportuno, in via preliminare, richiamare il comma 2 dell'articolo 12 della Delibera 347/18/CONS (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami), il quale recita: "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal

reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Orbene si evidenzia che l'oggetto della odierna controversia si configura nella non esatta applicazione delle condizioni contrattuali stipulate, come lamentato dal ricorrente nella descrizione dei fatti. Dal citato disservizio derivano vari effetti quali la errata o meno fatturazione nel suo importo, la gratuità o meno del modem fornito a corredo, entrambe riconducibili alla medesima causa che li ha generati vale a dire la applicazione concreta del contratto. Ciò premesso appare evidente che i reclami rivolti sia alla segnalazione di errata fatturazione nel quantum, sia quelli tesi alla gratuità del modem hanno origine dalla medesima causa a monte. Dall'esame degli atti si registra la presenza di due reclami prodotti in data 22/03/2019 ed altresì una segnalazione del 28/03/2019 che si deduce dal riscontro operato da TIM, ai quali reclami l'operatore ha, appunto dato riscontro in data 04/04/2019: questo arco temporale di n.12 giorni non è produttivo di indennizzi in quanto l'operatore ha rispettato i tempi di risposta previsti dalle condizioni generali di contratto . In pari data 04/04/2019 l'istante ha prodotto un'altra segnalazione con codice 1-11875060211, riguardante la presenza del Modem nell'offerta, alla quale segue un ulteriore reclamo telefonico il 20/04/2019 con codice 1-11909071037. In riferimento ai predetti reclami/segnalazioni lo stesso istante nelle proprie memorie afferma: "Insistono che l'offerta era priva di modem (quindi me lo avrebbero dato pere errore?) e che devo restituire quello che ho… o al massimo (assurdo) me ne mandano uno nuovo a compensazione del pagamento". Anche in questo secondo caso appare palese che l'operatore ha risposto in forma verbale ad una segnalazione verbale e quindi non si configurano gli estremi per il riconoscimento di un indennizzo. In data 24/04/2019 il ricorrente formula ancora un reclamo in forma scritta via PEC ad oggetto: reclamo errata fatturazione ed errato addebito Modem/Reuter mai ricevuto. Si tratta appunto, di un reclamo unico riguardante l'applicazione del contratto quale unica fonte della controversia. A quest'ultimo reclamo scritto non risulta una risposta fornita da TIM spa., per cui si assume quale risposta la data del 01/07/2019 relativa al verbale di udienza di conciliazione UG133614/2019. Ne deriva il seguente arco temporale: dal 24/04/2019 (reclamo PEC) al 30/06/2019 (giorno antecedente al Verbale UG) per un totale lordo di giorni 67 dai quali bisogna defalcare n. 30 giorni ex art. 23, comma 3 delle Condizioni generali di contratto TIM per cui si perviene a n. 37 giorni da indennizzare per cui il seguente computo: giorni 37x€2,50 pro die=€92,50 ex articolo 12 della Delibera 347/18/CONS. in parziale accoglimento del presente punto di richiesta. - iv. In base all' articolo 9 della carta indennizzi "Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti"): 5,00 €/gg. a partire dalla data 07/12/18 per attivazione offerta errata + 2,50 € /gg per attivazione servizi non richiesti ("TIM SAFE WEB" come da addebito in fattura) + 2,50 € x 2 = 5,00 € /gg. per attivazione servizi/profili errati (rateizzazione adesione e rateizzazione modem). Rispetto alla seguente richiesta appare necessario premettere quanto segue: l'articolo 9 della Delibera n.347/18/CONS recante "Indennizzi per attivazione di servizi i profili tariffari non richiesti" distingue due tipologie: la prima, contemplata al comma 1, riguarda i servizi non richiesti, la seconda di cui al comma 2 è afferente a profili tariffari non richiesti. Nel caso in specie si ritiene che non si possa parlare di profili non richiesti in quanto le parti riconoscono l'esistenza di un

negozio giuridico scaturito da una offerta dell'operatore a cui l'utente ha aderito da cui ne consegue l'effettuazione di determinate prestazioni dietro corrispettivo di controprestazioni tipiche del rapporto sinallagmatico; quindi nella odierna controversia non è messo in discussione l'esistenza del negozio giuridico nè la erogazione dei relativi servizi, ma si controbatte sul "quantum debeatur" cioè sull'importo da corrispondere a fronte della fornitura dei predetti servizi e sulla gratuità o meno dell'apparecchio Modem, dunque la questione verte sulla applicazione di profili tariffari eventualmente diversi da quelli pattuiti e di conseguenza di profili tariffari di importo diverso rispetto a quelli richiesti. Ciò premesso si ritiene quindi, di poter prendere in esame la richiesta di indennizzo per "profili tariffari non richiesti" ex comma 2 del citato articolo 9 della Delibera 347/18/CONS indennizzo che riguarda sia gli importi in fatturazione, sia la eventuale controprestazione per il Modem. Orbene il combinato disposto degli articoli 9 e 13 della Delibera 347/18/CONS, subordinano la decorrenza dei termini per l'indennizzo alla presentazione del reclamo da parte dell'utente. Nel caso di cui trattasi sono presenti e richiamati agli atti reclami sia verbali, sia per iscritto; tra questi le prime segnalazioni/reclami in ordine temporale sono quelle del 22/03/2019, seguite da quella del 28/03/2019, dalle quali si ritiene non possano decorrere i termini di indennizzo in quanto l'operatore in data 04/04/2019 ammettendo il proprio errore, ha disposto il rimborso di €128,00 (pur se parzialmente corrisposto e la cui restante parte da corrispondere per effetto della presente decisione di cui al punto i.) adeguando il profilo tariffario a quanto concordato tra le parti. L'utente nella medesima data del 04/04/2019 produce un nuovo reclamo telefonico con codice 1-11875060211, si ritiene che da tale data possano ricorrere i termini di indennizzo non avendo l'operatore nel periodo successivo mantenuto in fatturazione l'adeguamento alla tariffa concordata; detti termini di computo si concludono alla data di cessazione della linea operata da TIM il 04/06/2019 (come lamentato dall'utente e non contestato da TIM) oltre tale data non vi dovrebbe essere fatturazione in quanto il servizio non è stato erogato. Pertanto il calcolo è il seguente: periodo dal 04/04/19 al 04/06/19 per giorni n. 61x€2,50 pro die =€152,50 da riconoscersi a carico di TIM spa ed in favore del ricorrente a titolo di indennizzo ex combinato disposto dell'articolo 9, comma 2 e 13 della Delibera 347/18/CONS. - v. indennizzo previsto per il blocco amministrativo della linea telefonica a fare data dal giorno 04/06 di sospensione (linea sia VOCE che DATI ULTRABAND FIBRA) Il ricorrente ha lamentato il blocco amministrativo della linea (servizi voce e dati), dal giorno 04/06/2019 al 25/07/2019 con reclamo inviato all'operatore via PEC il 04/06/2019 a TIM spa la quale afferma nelle memorie, che la sospensione amministrativa è del tutto pletorica perché non provata. Dall'esame degli atti si evince che il ricorrente ha effettivamente presentato reclamo PEC il 04/06/2019 richiamato nel formulario GU14 e prodotto in atti in sede di controdeduzioni alle memorie di TIM spa. In tale reclamo l'istante afferma che "... la linea telefonica non mi fa più effettuare chiamate e un messaggio automatico mi avverte della cosa..." affermando di fatto la perdita del servizio "voce". TIM spa avrebbe dovuto rispondere evidenziando la infondatezza del reclamo medesimo in costanza di funzionamento della linea come asserito nelle proprie memorie difensive nell'odierna controversia. Invece l'operatore non ha affatto risposto al reclamo a dimostrazione del fatto che, senza giustificare la

causa, né fornendo adeguato preavviso (non risulta documentazione agli atti), aveva già proceduto alla sospensione del servizio voce in violazione dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n.353/19/CONS. Il ricorrente afferma che il servizio è stato ripristinato il 25/07/2019. Pertanto si ritiene di poter riconoscere un indennizzo per cessazione del servizio ex combinato disposto degli articoli 5comma 1 e 13 comma 3 della Delibera 347/18/CONS di utenza affari per n. 51 giorni (dal 04/06/19 al 24/07/19 giorno antecedente al ripristino) per cui il computo è il seguente: €7,50+€2,50(1/3fibra)=€10,00x51(giorni)=€510,00x2(utenza affari)=€1.020,00. - vi. La cancellazione della fattura per il modem fibra inesistente La questione verte sulla effettiva consegna del modem (modello Combo 2) da parte dell'operatore da cui scaturirebbe la legittimità di emissione della fattura n.6820190320002411 del 19/03/2019 dell'importo di €292,80. Il ricorrente afferma di non aver ricevuto il predetto modem Combo2 e di aver utilizzato un modem Smart Technicolor in abbinamento gratuito all'offerta promossa da TIM a cui egli ha aderito nel novembre 2018. Dall'esame della documentazione in atti risulta la fattura sopra richiamata n. 6820190320002411 del 19/03/2019 , tuttavia non risulta in atti alcun documento attestante l'effettiva consegna dell'apparecchio all'utente Ciò premesso, ai sensi dell'art.20, comma 4 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS, si ritiene di poter accogliere la presente richiesta di annullamento della fattura n.6820190320002411 del 19/03/2019 dell'importo di €292,80. - vii. Azzeramento di ogni eventuale spesa, interessi o sanzione Dalla documentazione in atti non risulta alcun elemento da prendere in esame, riconducibile alle fattispecie in richiesta che viene pertanto rigettata. - viii. L' indennizzo per il ritardo con cui è stata gestita tutta la situazione dal giorno della segnalazione (22/03/19) in poi (ancora in corso alla data 07/06/19) La Delibera 347/18/CONS non prevede indennizzi di cui alla presente richiesta che viene pertanto rigettata. - ix. In caso nel frattempo fosse avvenuto il distacco definitivo della linea con perdita del numero, la somma di € 6000,00 : 15 anni (durata massima consentita) x 400,00 €/anno (categoria affari x4) nonché della segnalazione in elenco (800,00 € /anno) Si ritiene che la presente richiesta sia ipotetica e non supportata da documentazione probatoria per cui, dovendosi basare il procedimento su fatti ed atti certi, essa viene rigettata. - x. Eventuali interessi legali La presente richiesta non rientra nelle competenze di questo Co.Re.Com. per cui la richiesta viene rigettata. xi. Ogni altro indennizzo dovuto Il totale dovrà essere calcolato in quanto la situazione è ancora tutta in essere alla data di oggi e niente è stato risolto. Dall'esame della documentazione in atti non si ravvisano gli estremi per il riconoscimento di altri indennizzi per cui la presente richiesta viene rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. di riconoscere a carico di TIM s.p.a. ed in favore dell'istante: 1) il rimborso di € 56,02 a carico di TIM quale differenza tra l'importo iniziale riconosciuto/dovuto

nella mail del servizio 191 di TIM del 04/04/2019, e quello effettivamente erogato; 2) annullamento delle fatture n.8P00036058 di importo €150,83 emessa il 06/02/2019 e n.8P00079172 di €170,21 emessa il 05/04/2019 con l'emissione di nuova fatturazione di importo pari a €30,00+IVA mensili. 3) indennizzo di € 92,50 (novantadue/50) ex articolo 12 della Delibera 347/18/CONS. 4) indennizzo di € 152,50 (centocinquantadue/50) ex combinato disposto dell'articolo 9, comma 2 e 13 della Delibera 347/18/CONS. 5) indennizzo di € 1.020,00 (milleventi/00) ex combinato disposto degli articoli 5 comma 1 e 13 comma 3 della Delibera 347/18/CONS . 6) annullamento della fattura n.6820190320002411 del 19/03/2019 dell'importo di €292,80.

2. 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.

3. 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.

Campobasso, 08 giugno 2020

IL VICE PRESIDENTE

f.to Avv. Nicola Lavanga