



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ...99/2022

(GU14/475450/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/07/2022;

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*” e ss.mm.ii. ;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 16/11/2021 acquisita con protocollo n. 0449737 del 16/11/2021;

Relatrice del Comitato: Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti della società TIM S.p.A. (di seguito Tim) rappresentando nei propri scritti quanto segue in sintesi: Mancata declassazione numero e/o linea telefonica [REDACTED] da Business (191) a Residenziale (187) intestata all’Avv. [REDACTED], codice fiscale [REDACTED] partita iva [REDACTED] con subentro della moglie casalinga Dott.ssa [REDACTED] codice fiscale [REDACTED]



██████████ Declassazione richiesta per la prima volta più di un anno fa: 26/09/2020. Richiesta di immediata declassazione, rimborso differenze aritmetiche tra le fatture pagate, con cadenza bimestrale, a partire dal 26 Settembre 2020 (data della richiesta di declassazione) e le tariffe che sarebbero state applicabili se l'utenza fosse passata tempestivamente nell'ambito residenziale, indennizzi per ritardo, cessazione del servizio ADSL, mancata risposta al reclamo ex Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ex Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (tenuto conto che, per i suddetti importi, si tiene conto della circostanza che, nel caso di specie, trattasi di utenza affari Telecom Business 191, per cui è dovuto il raddoppio ex Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, art. 13, comma 3), oltre al rimborso della somma di Euro 99,99 pagata dal sottoscritto Avv. ██████████, per delega dei genitori odierni ricorrenti, per l'offerta TIM denominata "Internet 200GB x 1 anno" su proprio router mobile (utenza TIM n. ██████████) al fine di sopperire alla mancanza di internet in casa a far data dal 18/03/2021. TOTALE COMPLESSIVO: EURO 9.685,86 - Richieste: Immediata declassazione numero e/o linea telefonica ██████████ da Business (191) a Residenziale (187) intestata all'Avv. ██████████ codice fiscale ██████████ partita iva ██████████ con subentro della moglie casalinga Dott.ssa ██████████ ██████████ codice fiscale ██████████. Declassazione richiesta per la prima volta più di un anno fa: 26/09/2020. Rimborso differenze aritmetiche tra le fatture pagate, con cadenza bimestrale, a partire dal 26 Settembre 2020 (data della richiesta di declassazione) e le tariffe che sarebbero state applicabili se l'utenza fosse passata tempestivamente nell'ambito residenziale, indennizzi per ritardo, cessazione del servizio ADSL, mancata risposta al reclamo ex Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ex Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (tenuto conto che, per i suddetti importi, si tiene conto della circostanza che, nel caso di specie, trattasi di utenza affari Telecom Business 191, per cui è dovuto il raddoppio ex Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, art. 13, comma 3), oltre al rimborso della somma di Euro 99,99 pagata dal sottoscritto Avv. ██████████ per delega dei genitori odierni ricorrenti, per l'offerta TIM denominata "Internet 200GB x 1 anno" su proprio router mobile (utenza TIM n. ██████████) al fine di sopperire alla mancanza di internet in casa a far data dal 18/03/2021. TOTALE COMPLESSIVO: EURO 9.685,86 - Quantificava quindi la richiesta di rimborso o indennizzo in EURO 9.685,86

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, regolarmente convocato ha presenziato all'udienza ed ha prodotto memorie e documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS. contestando la infondatezza di ogni lamentela rappresentando invece che: "non si rilevano responsabilità da parte della società convenuta, in quanto per effettuare la declassazione di un'utenza telefonica sono necessarie dei passaggi tecnici obbligatori e che prevedono determinate tempistiche da seguire. (...) Nel caso de quo la lavorazione della declassazione è cominciata in data 28/10/21 in quanto era necessario disattivare tutte le offerte attive sulla stessa, La lavorazione dovrebbe terminare tra Dicembre 21 e Gennaio 22. La differenza dei canoni



sarà gestita dal caring. Non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale”

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. [redacted] e del supplemento istruttorio svolto dalla funzionaria dott.ssa [redacted] preliminarmente si sottolinea che l'istante in replica alle deduzioni avversarie, ha eccepito che: 1) “l'atto di costituzione nel presente procedimento di TIM S.p.A. è un pdf nativo completamente mancante di firma. Infatti, il nome dell'Avv. [redacted] compare nel testo dell'atto, ma non vi è alcuna sua firma, né digitale, né autografa. La mancanza in un atto processuale della sottoscrizione del difensore, nell'atto comporta la sua nullità e/o inesistenza giuridica. Inoltre, a differenza del difetto di procura, la nullità dell'atto per mancanza di firma non è sanabile e, come sopra ricordato, il termine è da considerarsi perentorio, a pena di irricevibilità.” 2) “l'Avv. [redacted] non ha prodotto né l'atto notarile in virtù del quale Telecom abbia nominato suo procuratore tale Avv. [redacted] né la procura che lo stesso Avv. [redacted] abbia conferito a lei Avv. [redacted]. Ebbene, pochi minuti dopo la fine dell'udienza in Audio-conferenza telefonica del 21/01/2022, l'Avv. [redacted] ha scritto sulla piattaforma Conciliaweb, testualmente: << In merito all'eccezione sollevata da parte istante circa la carenza di legittimazione della sottoscritta si rileva l'inammissibilità di tale eccezione in quanto la stessa risulta regolarmente accreditata in piattaforma ed ha regolare procura rilasciata dalla società Telecom Italia che si allega >>. Ebbene, al riguardo parte ricorrente rileva, contesta ed eccepisce che l'Avv. [redacted] ha depositato: - un file pdf denominato “procura [redacted] trattasi di un pdf immagine con autentica del notaio dott.ssa [redacted] [redacted] concernente i poteri conferiti da Telecom a [redacted] - un file pdf/A denominato “Procura+[redacted].ett+2021”: trattasi di un pdf/A nativo senza alcuna firma, né digitale né autografa, dunque senza alcuna autentica notarile. Peraltro, anche l'asserzione dell'Avv. [redacted] di essere accreditata in piattaforma (evidentemente riferendosi alla piattaforma Conciliaweb) è palesemente infondata ed irrilevante giuridicamente, a tacer d'altro atteso che: - sulla piattaforma Conciliaweb non vi è alcuna voce che consenta ai ricorrenti di verificare un presunto accreditamento “generale” del/dei difensore/i dei vari operatori ed, in particolare, di Telecom; - utenti ricorrenti ed operatori sono su di un piano di assoluta parità processuale: per iscriverne un procedimento, il difensore delegato di parte ricorrente deve necessariamente produrre il mandato firmato dai propri assistiti. Simmetricamente, lo stesso deve fare il difensore delegato dell'operatore, a nulla rilevando gli altri procedimenti eventualmente pendenti dell'operatore, che non interessano minimamente i ricorrenti, anche per i principi dell'intangibilità della sfera giuridica altrui e di relatività dei contratti. Conseguentemente, continua a non esservi alcuna prova di valida procura conferita da [redacted] all'Avv. [redacted]. Anzi, il deposito fatto dall'Avv. [redacted] [redacted] appena terminata l'udienza in Audio-conferenza telefonica del 21/01/2022, costituisce prova della mancanza di valida procura e, di conseguenza, di mancanza di



legittimazione dell'Avv. [REDACTED] stessa a difendere Telecom nel presente procedimento.” Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, in considerazione anche dell'ulteriore documentazione depositata successivamente la udienza di convocazione delle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preso atto di quanto eccepito da parte istante innanzi riportata la decisione viene adottata ex art. 2697 c.c. (“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Vengono quindi ricostruiti i fatti accaduti e le relative date esaminando i circa 100 documenti allegati ed in particolare le missive inoltrate dalla TIM spa Business il 10.1.22 (all.078) e il 24.12.21 (all.074) all'istante di cui si riporta qui di seguito l'intero contenuto: A) Fiumicino, 10/01/2022 N. Prot. C30595763 Oggetto: Richiesta rimborso per ritardata declassazione - Linea [REDACTED] Gentile Cliente, in continuità di gestione con quanto precedentemente comunicato con il protocollo nr. C30537280, Le confermiamo di aver provveduto ad emettere una nota di credito di euro 190,71 iva inclusa, a storno della differenza tra il canone base Business ed il canone base Consumer per il periodo dal 11/12/2020 al 31/12/2021, giorno di effettiva declassazione della linea in oggetto, tenendo conto della tempistica di 75 giorni prevista da apposita procedura e calcolata a partire dal 26/09/2020, giorno in cui risulta da Lei inoltrata la relativa richiesta. B) Fiumicino, 24/12/2021 N. Prot. C30537280 Oggetto: Reclamo mancata declassazione - Linea [REDACTED] Gentile Cliente, a seguito della Sua segnalazione nr.1-14492838214 pervenuta il 26/05/2021, e come chiarito nel corso del colloquio telefonico del 24/12/2021 avvenuto con l'Avv. [REDACTED] desideriamo in primo luogo esprimere le nostre scuse per quanto accaduto. Le confermiamo di aver provveduto a declassare la linea in oggetto a favore di [REDACTED] come da Sua richiesta del 26/09/2020. Le confermiamo, inoltre, la restituzione dei canoni relativi ai servizi dati Tutto Senza Limiti Adsl e TIM Safe Web a partire dal 26/10/2020, cessati in ritardo, direttamente nella fattura negativa 3° bimestre 2021, nr. 8T00237662.” Quindi per stessa ammissione del Servizio Tim Business risulta che: 1) la richiesta dell'istante di declassare la Linea BUSINESS n. [REDACTED] porta la data del 26.09.20 2) la declassazione è avvenuta il 31.12.21. 3) “la restituzione dei canoni relativi ai servizi dati Tutto Senza Limiti Adsl e TIM Safe Web a partire dal 26/10/2020, cessati in ritardo, direttamente nella fattura negativa 3° bimestre 2021, nr. 8T00237662” per €.35,64. 4) “a storno della differenza tra il canone base Business ed il canone base Consumer per il periodo dal 11/12/2020 al 31/12/2021” è stata emessa nota di credito di €.190,71. Nulla il gestore telefonico contesta circa la lamentata disattivazione del servizio ADSL dal 19.3.21 alla data di declassificazione, circostanza reiterata anche nel reclamo del 17.7.21. Quindi in applicazione della circostanza riportata dalla stessa Tim S.p.A. nella missiva del 10.1.22 (75 giorni) risulta che la richiesta di declassificazione inoltrata il 26.9.20 era da effettuarsi entro il 12.12.20 (così anche nella memoria difensiva della TIM Spa: “ La variazione dell'abbonamento decorre. di norma. dal 1° giorno del bimestre successivo a quello di ricevimento della richiesta (che deve comunque pervenire entro il 15 del mese), per cui al massimo entro due mesi e mezzo dalla ricezione della richiesta.



La domanda si ritiene che possa essere accolta nei limiti e nei termini di seguito specificati con il conseguente riconoscimento di indennizzo, a carico della Tim S.p.A., da versare all'istante per la somma complessiva di €4.605,00, così distinta:

- 1) l'indennizzo per la ingiustificata cessazione del servizio ADSL – ex art. 5, comma 1 del citato Regolamento Indennizzi, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3 del suddetto Regolamento – è riconosciuto per il periodo dal 19.3.2021 e sino al 31.12.2021 per totale di n. 287 giorni x euro 7,50 pro die x 2 - trattasi di Utenza affari - per l'importo complessivo di euro 4.305,00;
- 2) il riconoscimento dell'indennizzo per ritardo della declassazione della citata linea business è ritenuto rilevante ed è computato, in via equitativa - ai sensi e per gli effetti dell'art. 13, comma 7, del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS. - e si stabilisce in euro 300,00, in considerazione del disagio subito.

Sono respinte/assorbite le ulteriori richieste di 3) “rimborso differenze aritmetiche tra le fatture pagate, con cadenza bimestrale e le presumibili da tariffa residenziale”, risultando restituito dalla Tim S.p.A. la somma totale di €226,35 (fattura negativa 3° bimestre 2021, nr. 8T00237662” di €. 35,64 + nota di credito di €.190,71 del 2.1.21), a fronte della richiesta quantificata dall'istante di euro 210,87. 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo, in tal caso il riconoscimento della richiesta principale assorbe la richiesta secondaria; risultano anche dagli atti dell'istante le numerose risposte fornite dalla Tim S.p.A., nello specifico assolta anche verso il reclamo del 17.7.2021 con riscontro della Tim S.p.A. del 02/11/2021 N. Prot. C30272034 e successive. 5) rimborso della somma di euro 99,99 pagata dal sottoscritto Avv. [REDACTED], per delega dei genitori odierni ricorrenti, per l'offerta TIM denominata “Internet 200GB x 1 anno” su proprio router mobile”, in quanto priva di documentazione idonea a soddisfare l'onere probatorio ex art. 2697 c.c. In parziale accoglimento della domanda presentata dall'istante [REDACTED] per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a corrispondere all'istante la somma totale di euro 4.605,00 (quattromilaseicentocinque/00), a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 5 e 13 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom – Allegato A n. 347/18/Cons. Le somme eventualmente da corrispondere come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Si dispone, infine, il rigetto delle altre domande per i motivi di cui in premessa;

DELIBERA Articolo 1

1. L'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento della domanda, per tutti i motivi di cui in premessa, è tenuto a corrispondere all'istante, entro il termine di 90 gg.



dalla data di notifica del presente atto, mediante assegno circolare o bonifico bancario all'istante, l'indennizzo complessivo di euro 4.605,00,00 (euro quattromilaseicentocinque/00) - maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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 il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* del Corecom Campania e dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio