

DELIBERA N. 26/2024/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/676903/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 5/09/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 26/04/2024 acquisita con protocollo n. 0118702 del 26/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 26 aprile 2024 nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la signora XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), per il tramite del proprio legale, lamenta quanto segue:

- in data 16 marzo 2023 aderiva ad un'offerta Tim;
- a causa della mancata consegna del modem da parte dell'Operatore, non ha mai potuto usufruire dei servizi di linea voce e connessione internet;
- formulava numerosi reclami a mezzo call center, e-mail e chat ma Tim continuava a fatturare e ad incassare somme senza fornire alcun servizio.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste nei confronti dell'Operatore:

- “1) fornire chiarimenti circa l'accaduto e rimborsare tutte le somme incassate € 120,77;
- 2) corrispondere l'indennizzo previsto dall'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad € 1.575,50 (€ 7,50 x 210 gg. dal 16/03/2023 al 12/10/2023);
- 3) corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della connessione internet per un importo pari ad € 1.575,50 (€ 7,50 x 210 gg. dal 16/03/2023 al 12/10/2023);
- 4) corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo € 300,00;
- 5) corrispondere tutti gli indennizzi previsti per legge”.

Con nota di replica alle memorie di parte avversa, l'Istante precisa quanto segue:

- in data 3 marzo 2023 chiedeva l'attivazione della linea fissa con l'offerta “Tim wi-fi power smart fibra”;
- Tim comunicava di aver attivato i servizi in data 16 marzo 2023; in realtà i servizi non sono stati mai forniti dall'Operatore né fruiti dall'utente, che effettuava già un primo reclamo in data 17 marzo 2023;
- in data 24 marzo 2023 Tim confermava l'avvenuta attivazione;
- in data 6 luglio 2023 l'Istante effettuava un nuovo reclamo a mezzo e-mail, nel quale spiegava di aver ricevuto il sopralluogo del tecnico solo dopo tre mesi, nonostante le numerose segnalazioni; il tecnico comunicava di aver eseguito correttamente l'allaccio e che il problema della mancata attivazione fosse da imputare alla mancata consegna del modem;
- l'Utente, nella speranza di una prossima attivazione, effettuava per un certo periodo di tempo il pagamento delle fatture per un importo complessivo di € 50,07;
- in data 12 ottobre 2023, a mezzo pec, l'Utente chiedeva la cessazione del contratto (di fatto mai attivato);
- in data 20 novembre 2023 l'Utente reclamava ancora a mezzo fax;
- i riscontri depositati da Tim non sono mai stati ricevuti dall'Istante (del resto non vi è alcuna prova che attesti l'avvenuta spedizione delle missive e la loro ricezione da parte dell'Utente);

- in ogni caso, le risposte prodotte da TIM evidenziano come l'Operatore non avesse compreso la problematica lamentata dall'utente e che non avesse letto il contenuto dei reclami;

- l'Utente restava in attesa dell'attivazione della linea e della consegna del modem per oltre sette mesi, ben 223 giorni dalla richiesta di attivazione; l'Operatore, oltre a non consegnare il modem, non forniva motivazioni atte a giustificare il ritardo, continuando ad emettere fatture;

- l'Operatore sostiene di aver correttamente operato poiché i tecnici Tim, in data 7 febbraio 2024 (ossia dopo circa quattro mesi dalla disdetta e dopo 11 mesi dalla richiesta di attivazione), si sarebbero offerti di consegnare il modem. Tale circostanza viene contestata;

- se anche fosse vera, si riterrebbe lecito il rifiuto dell'Utente di ricevere il dispositivo: il presunto ravvedimento di Tim risulta alquanto tardivo, essendo intervenuto dopo la disdetta e finanche dopo il deposito dell'istanza UG;

- l'Utente, oltre ai reclami depositati, contattava il gestore telefonicamente quasi tutti i giorni;

- l'Operatore, stando alla Carta dei servizi e alle Condizioni generali di contratto, avrebbe dovuto completare l'attivazione entro 30 giorni dalla richiesta, o entro 60 giorni nei casi di maggiore complessità;

- Tim non ha comunicato di aver eseguito le verifiche tecniche, non ha comunicato l'esistenza delle eventuali difficoltà riscontrate, non ha dimostrato la reale esistenza delle stesse, non ha comunicato i tempi previsti per l'attivazione; ciò nonostante, ha continuato ad emettere le fatture per oltre un anno, anche dopo la richiesta di cessazione del contratto.

Tutto ciò precisato, l'Utente aggiornava così le proprie richieste:

1) rimborso delle fatture pagate successivamente alla richiesta di attivazione pari ad € 50,07;

2) storno dell'insoluto con ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti a spese di Tim;

3) indennizzo per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad € 1.672,50;

4) indennizzo per la mancata attivazione della linea dati per un importo pari ad € 2.230,00;

5) indennizzo per la mancata risposta ai reclami per l'importo di € 300,00;

6) ogni ulteriore indennizzo previsto per la violazione degli oneri informativi e per l'errata fatturazione;

7) pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro (ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/19);

8) rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- l'Istante aveva aderito all'offerta "Tim wi-fi power smart fibra", che prevedeva l'attivazione di un profilo tariffario in tecnologia fibra con la previsione del modem Tim Hub +; tale offerta è stata attivata in data 16 marzo 2023;

- a fronte di una prima segnalazione dell'istante, Tim forniva riscontro con la missiva del 24 marzo 2023 in cui comunicava come il citato ordine di attivazione risultasse, appunto, lavorato;

- sin dalla prima segnalazione telefonica, i tecnici Tim (come peraltro ammesso anche da controparte in data 6 luglio 2023) "provvedevano ad eseguire una serie di interventi volti a verificare il perché la linea non fosse de facto attiva, come sosteneva parte attrice";

- "i tecnici constatavano che la linea non potesse essere attivata per mancanza di infrastrutture di rete e che dunque si era verificata la seguente situazione: da un punto di vista gestionale, la richiesta di attivazione era stata correttamente lavorata (per quanto, quindi, competeva a Tim), onde per cui era iniziata e proseguita la fatturazione; da un punto di vista tecnico, invece, vi era una causa ostativa in presenza della quale la linea risultava inesercibile e cioè, la linea poteva essere attivata solo a fronte di importanti lavori di manutenzione straordinaria sulle infrastrutture di rete";

- Tim ha sempre correttamente informato controparte circa la natura della problematica, riscontrando le segnalazioni avversarie ed attivandosi al fine di trovare una soluzione in favore dell'istante;

- avendo Tim assolti i propri oneri informativi e avendo sempre riscontrato i reclami, alcun indennizzo risulta dovuto all'istante;

- a fronte delle richieste di invio del modem, Tim, con missiva del 20 luglio 2023, comunicava a controparte la necessità di ricevere "un'autocertificazione di disconoscimento del prodotto oggetto di fatturazione, debitamente firmata, allegando un documento d'identità", in difetto della quale non sarebbe stato possibile evadere correttamente la richiesta dell'Utente;

- successivamente, perveniva la richiesta di cessazione della linea, a fronte della quale Tim, impossibilitata nel contattare parte Istante, riscontrava in data 15 dicembre 2023 come segue: "Gentile cliente, in relazione alla tua segnalazione del 22/11/2023 relativa alla cessazione della linea telefonica, nonostante diversi tentativi ai tuoi recapiti, non siamo riusciti a rintracciarti per avere maggiori informazioni circa la tua richiesta. Ti invitiamo pertanto a contattarci ai nostri recapiti ufficiali";

- i tecnici Tim cercavano di contattare controparte (contatto telefonico del 7 febbraio 2024) per sanare la situazione. La cliente, tuttavia, non accettava alcun intervento e rifiutava la consegna del modem;

- la linea oggetto di contestazione era in tecnologia FTTH (Fiber To The Home) rispetto alla quale Tim, come da Condizioni Generali di Abbonamento, ha 60 giorni di tempo per provvedere all'attivazione, fatti salvi i casi di comprovata eccezionalità tecnica;

- le stesse Condizioni Generali di Abbonamento, all'art. 4.7, prevedono altresì che "Tim non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili a Tim stessa";

- nel caso di specie, Tim non ha potuto evadere la richiesta entro i 60 giorni sopra richiamati in ragione di una causa ostativa – quale la “mancanza di infrastrutture di rete” – prontamente comunicata alla cliente (la quale, pertanto, ben avrebbe potuto cessare la linea o migrare in esenzione da costi);

- parte Istante ha maturato un insoluto pari ad € 389,11 che dovrà essere integralmente saldato. Sulla base di quanto dedotto, l’Operatore chiede il rigetto delle richieste formulate dall’istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall’all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste della parte istante meritano accoglimento parziale, per le motivazioni e nei limiti che saranno qui di seguito esposti.

Oggetto di istanza è la mancata attivazione dei servizi voce e dati richiesti dalla sig.ra XXX nel marzo 2023, causata, a suo dire, dalla mancata consegna del modem. Nella propria memoria ritualmente depositata, l’Operatore ha addotto, quale causa dell’inadempimento, un impedimento tecnico ostativo all’espletamento dell’attivazione “de facto” (carenza infrastrutturale). Per stessa ammissione della parte Istante, l’Operatore ha comunicato alla cliente la presenza di problematiche tecniche, inviando in diverse occasioni il proprio personale per la risoluzione del problema. Tuttavia, da un lato, l’Operatore non ha fornito alcuna prova circa la sussistenza di impedimenti e problematiche qualificabili come “casi di comprovata eccezionalità tecnica” e dunque tali da determinare uno scusabile ritardo nell’attivazione (come previsto dall’art. 4.1 delle Condizioni generali di Abbonamento), dall’altro lato, lo stesso Operatore ha infine ammesso (come da documentazione allegata alla memoria difensiva) che, in realtà, la mancata attivazione è effettivamente dipesa dalla mancata consegna del modem.

Inoltre, benché in data 6 luglio 2023 l’Istante avesse chiaramente comunicato tale mancanza, chiedendo l’invio del dispositivo, l’Operatore non forniva riscontro: non vi è infatti prova né di invio/ricezione della comunicazione del 20 luglio 2023 (che, peraltro, quanto a contenuto, non potrebbe in ogni caso qualificarsi quale valida risposta), né vi è prova di una risposta per fatti concludenti (quale sarebbe stata la consegna del modem con la conseguente attivazione dei servizi). Si ritiene pertanto accertato l’inadempimento di Tim, da cui consegue il diritto dell’istante ad un congruo indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati. Tale indennizzo dovrà essere rapportato al periodo di 150 giorni compresi tra il 15 maggio 2023 (ossia dalla scadenza del termine di 60 giorni dalla data della richiesta attivazione – come riportata dalla parte istante – ai sensi dell’art. 4.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Tim) sino al 12 ottobre 2023, data della richiesta di cessazione del contratto per grave inadempimento.

In applicazione di quanto previsto dagli artt. 4, comma 1, e 13, comma 2, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss.mm. e ii.), l’indennizzo è dunque quantificato in € 1.125,00, per la mancata attivazione del servizio

voce (€ 7,50 x 150 gg.), e in € 1.500,00 per la mancata attivazione del servizio dati in banda ultralarga (€ 10,00 x 150 gg.).

Alla luce del fatto che, per stessa ammissione dell'Operatore, i servizi non sono mai stati di fatto correttamente forniti, meritano poi accoglimento sia la richiesta di storno delle fatture emesse da Tim e rimaste insolute, sia la richiesta di rimborso degli importi fatturati, pagati dall'utente nonostante la mancata attivazione.

Merita del pari accoglimento la richiesta di applicazione della penale di € 100,00 ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/19, considerata la prosecuzione della fatturazione in assenza di servizi e, come da estratto conto debitorio depositato dall'Operatore, anche successivamente alla richiesta di cessazione dell'utenza.

Si rigetta invece la richiesta di mancato riscontro a reclamo, in quanto l'esigenza di compensare il disagio riconducibile alla mancanza di ascolto e dialogo - ossia la ratio sottesa alla previsione di cui all'art. 9 del citato Regolamento sugli Indennizzi - risulta già soddisfatta dall'entità dell'indennizzo riconosciuto per il disservizio oggetto dei reclami, ossia la mancata attivazione dei servizi (cfr. Del. A.G.Com 36/17/CIR e Del. A.G.Com. 223/20/CIR).

Si ritiene infine equo compensare tra le parti le spese di procedura.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX XXXXX nei confronti di Tim S.p.a. La società Tim è tenuta a: 1) integralmente stornare o rimborsare (laddove già corrisposti) tutti gli importi fatturati in relazione all'utenza oggetto di istanza (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo); 2) corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivo di € 2.625,00, quale indennizzo per la mancata attivazione dei servizi richiesti, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo; 3) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00, ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/19, per l'illegittima fatturazione in assenza di servizi, proseguita anche successivamente alla richiesta di cessazione. La società Tim è altresì tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica del medesimo alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 5 settembre 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi