

**DELIBERA 016/2024/CRL/UD del 26/01/2024**  
**M. Bxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/513363/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. Bxxx del 30/03/2022 acquisita con protocollo n. 0108341 del 30/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La parte istante, titolare dal 1976 con TIM (già Telecom Italia) dell'utenza di telefonia domestica 0773.7xxx, contesta all'Operatore la mancata attivazione a titolo gratuito dell'offerta ADSL con promo "internet in regalo". L'utente deduce, sul punto, di essere in possesso dei requisiti per fruire della offerta prevista dalla delibera 472/20/CONS e che, invece, TIM avrebbe negato l'attivazione gratuita dell'ADSL; a tal fine precisa: "Dal 24.03.2005 fu attivata da ex Telecom Italia l'opzione (non un offerta) ALICE FREE: questa opzione (...) non è fruibile da oltre 15 ANNI per obsolescenza tecnologica sia degli apparati (cfr. Modem) che della fruibilità di qualsiasi contenuto in rete a fronte della bassissima disponibilità di banda in termini di kbit e quindi né di Mega, né tantomeno di Giga". Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiedeva: i. l'attivazione del servizio rivendicato "internet in regalo"; ii. Indennizzi per complessivi € 5.000,00.

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

Con memoria difensiva di parte del 16.05.2022, si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza avversaria, attesa la formalizzazione della domanda quantificata in € 5.000,00, da considerarsi di natura patentemente risarcitoria. Nel merito della controversia, TIM precisava testualmente: "(...) La promozione alla quale fa riferimento l'istante è quella introdotta con Delibera 472/20/CONS dell'AGCOM. La disciplina richiamata, infatti, prevede l'attivazione gratuita dell'ADSL, sulle linee che – alla data di pubblicazione della delibera stessa- avessero attiva una opzione solo VOCE e nessun tipo di ADSL (né flat, né free). La promo prevedeva, invero, l'attivazione di navigazione in internet gratuita senza limiti, con velocità fino a 7 mega su tecnologia ADSL (su rete in rame dalla centrale alla sede d'utente). L'art. 1 della Delibera richiamata intitolato "Ambito di applicazione" infatti statuisce espressamente che << 1. Gli utenti destinatari dell'offerta "TIM Voce con ADSL gratuita" sono quelli che, alla data di pubblicazione del presente provvedimento, fruiscono dell'offerta denominata "TIM Voce", formulata da TIM quale destinatario dell'obbligo di Servizio Universale (SU) e non hanno già attivo un servizio di connettività ADSL>>. L'istante, però, non è rientrato nella promozione in quanto alla data di pubblicazione della delibera aveva attiva sulla linea, oltre al profilo VOCE, anche ADSL Free. È, peraltro, lo stesso Sig. BIANCO a confermare la circostanza nell'istanza GU14, laddove assume che l'opzione ALICE FREE, attiva sulla linea 0773.730253, non sarebbe fruibile per obsolescenza degli apparati (!). Da quanto sopra, dunque, si deduce che la linea oggetto di procedimento non aveva, alla data della delibera, i requisiti per fruire della promo invocata, con la conseguente esclusione dall'applicazione della promo

prevista dalla Delibera 472/20/CONS”. Poste tali premesse, la società convenuta non potendo in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall’istante, chiedeva il rigetto dell’istanza in quanto inammissibile nel rito e, in ogni caso, infondata nel merito, in fatto ed in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda di condanna dell’Operatore all’immediata attivazione dell’offerta “internet in regalo” deve essere rigettata, in quanto inammissibile. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall’art. 20, c. 4, del. AGCOM 353/19/CONS ai sensi del quale: “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla del. AGCOM 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Sul punto, infatti, deve essere rilevato che la richiesta di cui al punto i. dell’istanza di definizione sia del tutto estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l’Organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell’operatore all’attivazione di un servizio, o di un’offerta tariffaria. Nel merito, alla luce di quanto è emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono trovare comunque accoglimento, per i motivi che seguono. L’istante, contesta la mancata attivazione – presso la propria utenza di telefonia fissa – della promozione introdotta con Delibera 472/20/CONS dell’AGCOM. La disciplina in parola, infatti, prevede l’attivazione gratuita dell’ADSL, sulle linee che – alla data di pubblicazione della delibera stessa, nel settembre 2020 – avessero attiva una opzione solo voce; in particolare, la promo prevedeva, l’attivazione di una navigazione in internet gratuita senza limiti, con velocità fino a 7 mega su tecnologia ADSL (su rete in rame dalla centrale alla sede d’utente). L’art. 1 della Delibera richiamata intitolato “Ambito di applicazione” statuisce espressamente che: “1. Gli utenti destinatari dell’offerta “TIM Voce con ADSL gratuita” sono quelli che, alla data di pubblicazione del presente provvedimento, fruiscono dell’offerta denominata “TIM Voce”, formulata da TIM quale destinatario dell’obbligo di Servizio Universale (SU) e non hanno già attivo un servizio di connettività ADSL”. Pertanto, è condivisibile la tesi della convenuta secondo la quale la disciplina regolamentare deve considerarsi come rivolta ai soli utenti titolari di linee che, alla data di pubblicazione della delibera de qua, avessero attiva una opzione solo voce e nessun tipo di connessione dati ADSL. L’istante, pertanto, non rientrava nella promozione in quanto alla data di pubblicazione della delibera aveva attiva sulla linea, oltre al profilo voce, anche il profilo ADSL “Alice Free”. Sul punto, giova osservare che nel caso di specie non rileva in alcun modo che il piano de quo fosse un’opzione e non un’offerta in

quanto sull'utenza risultava già attivo un profilo tariffario afferente il servizio dati, potenzialmente fruibile dall'utente. È, peraltro, lo stesso Sig. BIANCO a confermare in sede di istanza GU14, che l'opzione alice Free, era attiva sulla propria linea 0773.730253, ma non fruibile solo per obsolescenza degli apparati modem in suo possesso. Fatte le dovute premesse, pertanto, si osserva che la linea oggetto di procedimento non aveva, alla data della delibera, i requisiti per fruire della promo invocata dalla parte istante, con la conseguente esclusione dall'applicazione della prevista attivazione contemplata dalla Delibera 472/20/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

**1.** Si rigetta l'istanza proposta dal Sig. M. Bxxx nei confronti della società TIM SpA Spese di procedura compensate.

**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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini