

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/521703/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vxxx S. - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Vxxx S., del 03/05/2022 acquisita con protocollo n. 0144163 del 03/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in 25.08.2021 richiedeva a Tim l’attivazione di un’offerta di linea voce e dati denominata “Super FWA” per la propria utenza fissa domestica. Tuttavia, dopo svariati solleciti, il 7.10.2021 si presentava tecnico TIM presso l’abitazione dell’utente e veniva installata un’antenna che non funzionava ed il relativo servizio non poteva essere attivato. Per tali motivi, dopo poco tempo, l’istante inviava pec del 7.10.2021 alla Tim per chiedere la cessazione del contratto. Premesso quanto sopra, l’istante richiedeva: i. risarcimento per il danno subito; ii. storno delle fatture emesse dal Gestore.

Si costituiva con memoria di parte del 20.06.2022 l'Operatore TIM il quale in via preliminare eccepiva come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, di natura risarcitoria e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. In riferimento al merito della controversia il Gestore, testualmente, evidenziava che: "La linea intestata all'istante risulta attivata tempestivamente alle condizioni approvate dall'istante come sintetizzate nel contratto TIM SUPER FWA. La Sig.ra Vxxx, pertanto, fruiva regolarmente dei servizi prestati da TIM, fino al recesso che, anche in questo caso, veniva lavorato da TIM entro i termini di cui alle condizioni generali di contratto. Si deve segnalare, invero, che il recesso è stato ricevuto da TIM oltre il termine di 14 gg dall'attivazione e, pertanto, non è possibile per l'istante invocare un recesso in esenzione spese. Nessuna censura può essere mossa nei confronti dell'operatore. In ragione di quanto sopra, i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. Non è, per l'effetto dovuto alcuno storno o rimborso a favore della controparte, la quale dovrà, dunque, restare obbligata anche al saldo degli insoluti presenti a sistema, come portati dai conti emessi da TIM fino alla chiusura del ciclo di fatturazione per €574.11. Si segnala, peraltro, che nell'insoluto maturato sono comprese anche fatture non pagate riferibili al 2017-2018 e precisamente le fatture: - 1617 di € 81,58 - 1717 di € 193,11 - 2118 di € 57,19". Poste tali premesse, la società convenuta non potendo in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante ed in assenza dell'invio di reclami o contestazioni specifiche, chiedeva il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda risarcitoria dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere il risarcimento del danno deve dichiararsi inammissibile perché una tale fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi, in quanto espressamente diretta al ristoro del danno subito di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, nell'ottica del favor utentis, sarà possibile ricondurre la contestata vicenda nell'alveo della fattispecie di omessa/ritardata attivazione del servizio, prevista ex art. 4 All. A. Del. 347/18/CONS; sotto tale profilo, dunque, l'istanza può manifestare i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, risultando pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate sub. i. e ii. dalla parte istante possono essere accolte nei limiti di seguito precisati. Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione dell'offerta "TIM Super FWA" sull'utenza telefonica n. 0xxxxxxx, richiesta in data 25 agosto 2021 (Numero ordine: V5TIO2NQ0PAF), la società TIM S.p.A. non solo non ha portato a termine l'attivazione del servizio, ma neppure ha dimostrato, nel corso del procedimento, di avere provveduto a informare l'istante medesimo in merito alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione. Sul punto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione/migrazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Invece, da quanto emerso in istruttoria, il Gestore si è limitato ad asserire che: "La linea intestata all'istante risulta attivata tempestivamente alle condizioni approvate dall'istante come sintetizzate nel contratto TIM SUPER FWA. La Sig.ra Vxxx, pertanto, fruiva regolarmente dei servizi prestati da TIM, fino al recesso che, anche in questo caso, veniva lavorato da TIM entro i termini di cui alle condizioni generali di contratto" senza nulla comprovare in tal senso. Viceversa, nel caso di specie, l'istante lamenta la completa assenza dei servizi dichiarando di aver fatto solleciti telefonici e reclamo PEC dell'8.10.2021 in occasione del quale, oltre a segnalare l'assenza di linea, chiedeva la cessazione del contratto. A tale reclamo seguiva a distanza di un mese nuova PEC del 10.11.2021, di pari tenore. Ergo, la richiesta dell'istante di cui ai punti i. e ii., con riferimento alla mancata attivazione dei servizi può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente a entrambi i servizi (voce e dati) segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 25 agosto 2021 (dies a quo, coincidente con la richiesta di attivazione del servizio) alla prima richiesta di cessazione del contratto, formalizzata con PEC dell'8.10.2021. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente per ciascun servizio da computarsi in base ai parametri previsti ex art. 4, comma 1 della Delibera indennizzi cit., a mente del quale: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al

termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Tanto premesso, all'arco temporale di riferimento (25.08.2021/08.10.2021) deve comunque essere detratto il termine massimo di giorni 30 previsto dalle CGC per l'attivazione della linea da parte di TIM, così per un ritardo complessivo di 14 giorni (44-30) per ciascun servizio (dati e fonia) al fine di ricavare un indennizzo di € 210,00 (ovvero euro 7,5 pro die x 14gg x 2 servizi). Inoltre, in accoglimento della domanda di storno integrale dell'insoluto, si dispone l'annullamento di tutte le fatture emesse dal Gestore, stante l'omessa attivazione della linea 0xxxxxxx, profilo "TIM super FWA, con il contestuale ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese, in quanto nel corso dell'istruttoria è emerso come l'attivazione dell'utenza non fosse andata a buon fine e che l'utente non avesse conseguentemente usufruito di nessun servizio di telefonia. Resta escluso quella parte di insoluto eccettuato dal Gestore e relativo a fatture emesse precedente il contestato disservizio e più precisamente le fatture: - 1617 di € 81,58 - 1717 di € 193,11 - 2118 di € 57,19, riferibili agli anni 2017-2018.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/05/2022, è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. Euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo per l'omessa attivazione del servizio voce e dati, ex art. 4, commi 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons. Si dispone altresì lo storno integrale dell'insoluto relativo alla sola linea 06.99805663, profilo "TIM super FWA", con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to