

**DELIBERA 469/2022/CRL/UD del .../12/2022**  
**M. Pxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/484685/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del .../12/2022;

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*”, 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. Pxxx del 19/12/2021 acquisita con protocollo n. 0490071 del 19/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

numerazione 06.97xxx ed attivazione dell'offerta "TIM Connect XDSL con tecnologia FTTC" al prezzo di € 30,00 al mese e zero costi di attivazione. Tuttavia, nonostante la detta richiesta di migrazione, in data 13 maggio 2019 l'utente riceveva la comunicazione di attivazione di una diversa numerazione 06.6xxx, oltreché del servizio Eurosport, mai richiesto. Parallelamente – non essendo andata a buon fine il passaggio in migrazione della linea – dal mese di maggio 2019 il Gestore TISCALI continuava ad emettere fatturazioni sulla vecchia numerazione, unitamente a quella emessa da TIM per la nuova linea non richiesta. A far data dal 26.08.2019 nonostante molteplici reclami, la linea veniva illegittimamente sospesa da TIM fino al 13.09.2019, in difetto di qualsivoglia preavviso; lo stesso disservizio si ripeteva per altri cinque periodi di sospensione. Premesso quanto sopra richiedeva: i. la corresponsione degli indennizzi giornalieri per ciascuno dei servizi sospesi, ed in particolare dal 26.08.2019 fino al 13.09.2019 (voce + internet), dal 13.09.2019 al 29.10.2019 (solo servizio voce), dal 29.10.2019 al 22.11.2019 (voce + internet), dal 6.02.2020 al 12.02.2020 (voce + internet), dal 13.07.2020 al 21.07.2020 (solo voce), dal 21.07.2020 al 28.07.2020 (voce + internet); ii. indennizzo per omessa migrazione; iii. indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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

Con memoria difensiva di parte del 7.02.2022, l'Operatore TIM in via preliminare e nel rito eccepiva l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza presentata dall'utente, in quanto la maggior parte delle domande venivano già formulate nel precedente e diverso procedimento di definizione protocollato con il n. GU14 388507/21 e concluso con verbale di conciliazione del 22.06.2021. Nel merito, sull'attivazione di linea e di condizioni economiche non richieste per l'utenza n.06xxx, l'Operatore contesta come la domanda risulti integralmente superata dall'azzeramento dell'insoluto e dal riconoscimento della somma di €2.000.00, operato da TIM a seguito di quanto concordato nel verbale di conciliazione del 22.06.2021. A ciò si aggiunga che le fatture contestate nel procedimento GU14 3885xxxx, riferibili alla linea n. 066xxx, sono state stornate da TIM, senza che ciò comportasse alcuna assunzione di responsabilità, solo a far data dal 22.06.2021, ovvero all'esito di conciliazione dinanzi al Corecom. In ragione di quanto sopra, ferma l'assenza di prova circa la loro esistenza e durata, l'Operatore rileva che le contestate sospensioni amministrative sarebbero state operate in maniera legittima a fronte di un gravoso insoluto a sistema, azzerato solo a seguito di conciliazione. Sul punto, TIM osserva come nessun indennizzo possa essere

riconosciuto per la fattispecie, in quanto TIM ha operato nel pieno rispetto degli obblighi contrattualmente assunti. Inoltre, sulla sospensione amministrativa, l'Operatore rileva che non sono presenti a sistema reclami o contestazioni tempestive, inoltrate a TIM. Ad ogni buon conto, in merito alla richiesta di indennizzo per omessa risposta ai reclami, la TIM eccepeva di aver provveduto a riscontrare le doglianze dell'istante mediate l'invio di specifiche comunicazioni scritte del 9.11.2020 e del 23.06.2021 che deposita. Premesso quanto sopra, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande di parte istante. In sede di repliche alla data del 28.02.2022 l'istante produceva una memoria difensiva denominata "memorie di replica" del tutto tardiva, in quanto depositata oltre i 45 giorni, più gli ulteriori 20 per le repliche (ovvero, nel caso di specie, oltre il giorno 25.02.2022), previsti dalla comunicazione di avvio del procedimento del 22.12.2021 quale termine perentorio di cui al Regolamento ex art. 16, comma 2, All. A alla delibera n. 203/18/CONS. Per tali motivi le suddette note, devono considerarsi irricevibili e conseguentemente stralciate dal presente procedimento.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Ed infatti, come rilevato nel provvedimento dello scrivente Organo emesso in data 23.12.2021: "La controversia verte su disservizi (sospensione e attivazione di servizi non richiesti con conseguente indebita fatturazione) attinenti al singolo rapporto contrattuale con TIM, laddove le problematiche inerenti alle procedure di cambio operatore (Tiscali - TIM) sono state già prese in considerazione nel precedente procedimento GU14/388507 conclusosi con verbale di accordo del 22 giugno 2021". Poste tali premesse, la controversia si intende proseguita ed ammissibile con riferimento alle domande di i. indennizzo per la sospensione/cessazione dei servizi; ii. indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti e relativo storno di costi non dovuti; iii. indennizzo per omessa risposta ai reclami, mentre per le restanti domande si dichiara definitivamente cessata la materia del contendere. i. In merito alla sospensione amministrativa del servizio la domanda è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito indicati. Sul punto, basti solo rilevare che – ancorché il Gestore abbia tentato di negare la sussistenza del distacco fondandolo sulla mancata contestazione del disservizio da parte dell'utente – nessuna comunicazione di preavviso risulta essere stata inviata all'utente per giustificare l'adozione del provvedimento amministrativo sulla linea in presenza di una morosità. Ed infatti, per giurisprudenza costante di questa Autorità è illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e, comunque, qualora non preceduta da un congruo preavviso. Tuttavia, giova ricordare che ai fini dell'applicabilità delle fattispecie di indennizzo invocate dall'istante è necessario che il disservizio di sospensione illegittima venga puntualmente contestato per ciascun periodo in cui il disservizio si è verificato. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo previsto dalla relativa Delibera l'istante deve provare di aver effettuato la relativa tempestiva segnalazione all'operatore. Sul punto si è già

pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto" e ancora nella medesima pronuncia si legge "Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL). Inoltre, anche in presenza di contestazioni, le stesse, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 14, comma 4 Del. 347/18/CONS, debbono considerarsi tempestive solo in quanto rimesse al gestore entro i tre mesi previsti dal Regolamento. Orbene, fatta la dovuta premessa, dalla copiosa documentazione depositata dall'istante è possibile evincere che per ciascun intervallo temporale oggetto di contestazione risultano reclamati solo i seguenti periodi di sospensione: a) Sospensione voce + internet dal 26.08.2019 al 13.09.2019 con reclamo PEC del 28.08.2019; b) Sospensione voce + internet dal 29.10.2019 al 22.11.2019 con reclamo PEC del 6.11.2019; c) Sospensione voce + internet dal 6.02.2020 al 12.02.2020 con reclamo PEC del 6.02.2020; d) sospensione voce + internet dal 21.07.2020 con reclamo PEC del 21.07.2020. Pertanto, solo limitatamente ai suddetti periodi di sospensione ne potrà derivare l'applicazione dell'art. 5 All. A Del. 347/18/CONS in forza del quale: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"; stante i periodi sopra evidenziati ai punti da a) a d) si evincono così 55 giorni complessivi di isolamento per entrambi i servizi dati e fonia, con la conseguenza che il computo dell'indennizzo dovuto sarà pari ad un totale di € 825,00. ii. Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la stessa non può essere accolta per le motivazioni di seguito riportate. Preliminarmente, la richiesta in questa sede di un indennizzo per l'attivazione di una linea diversa in luogo della richiesta migrazione del numero principale rappresenta in realtà un inammissibile duplicazione della richiesta di indennizzo per omessa migrazione della linea. Pertanto, come visto, la posizione relativa a detta voce di indennizzo è stata regolarmente definita con verbale di accordo del 22.06.2021, afferente il precedente procedimento n°GU14/388507 ed anche la collegata domanda per attivazione di numero non richiesto risulta assorbita dal citato accordo. Pur tuttavia, la domanda risulta invece ammissibile con riferimento all'attivazione del servizio accessorio non richiesto. Orbene, come si evince dalla produzione delle fatture TIM, la parte istante ha dimostrato l'esistenza sul proprio conto telefonico dell'addebito per il servizio accessorio di TV digitale denominato "Eurosport", non autorizzato stante l'inesistenza di regolare consenso all'attivazione del relativo profilo. Da parte sua, TIM nulla ha dimostrato circa la corretta attivazione del suddetto servizio quale proveniente dalla manifestazione di un'espressa volontà del cliente. Per tale fattispecie di

disservizio, tuttavia deve osservarsi che quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, lo scrivente Corecom intende uniformarsi all'indirizzo già espresso dall'Agcom, secondo cui "la fornitura di contenuti digitali premium non può essere ricompresa tra le fattispecie per le quali è applicabile l'apparato indennitario predisposto nell'ambito della definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, attesa l'impossibilità tecnico-giuridica di qualificare tali contenuti quali servizi di comunicazione elettronica, sebbene accessori" (cfr. in termini, il parere prot. 0019566 del 12/04/2016, espresso dall'Agcom). Va pertanto rigettata la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti con riferimento al profilo "Eurovision" non autorizzato; resta tuttavia salvo – a fronte della mancata autorizzazione dell'utente – il diritto allo storno integrale dei relativi costi e, laddove pagati, al rimborso degli stessi. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda risulta fondata, atteso che TIM ha prodotto due risposte del 9.11.2020 e del 23.06.2021 decisamente tardive rispetto al primo reclamo PEC del 29.07.2019. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta, da considerarsi in maniera unitaria essendo le ulteriori PEC una mera reiterazione delle doglianze contenute nella prima (cfr. art. 12 comma 2 Del. Indennizzi). Per tali motivi il disservizio è comunque quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del signor M. Pxxx nei confronti della società TIM S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. Euro 825,00 (ottocentovenitcinque/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 1 per la sospensione amministrativa dei servizi voce e dati; ii. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si dispone altresì il ricalcolo di tutte le fatture, con decorrenza dalla prima attivazione del servizio EUROSPO, procedendo – previo storno – al rimborso di tutte le somme eventualmente versate dall'utente per il detto servizio non richiesto. 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 ulteriore danno subito.

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

5. 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, 02/12/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to