

**DELIBERA N. 028/2022/CRL/UD del 04/02/2022**

**G. Txxx & C. xxx/TIM S.p.A.  
(LAZIO/D/379/2017)**

### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del 04/02/2022;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D2623 del 04/04/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. Posizione utente**

Il Sig. Testa deduce di aver sottoscritto contratto del 4.05.2015 per servizi TLC voce e dati denominato “Impresa semplice”, il quale prevedeva l’attivazione dei piani tariffari business “Linea Valore+”, “Tutto senza Limiti ADSL” e “Tutto mobili” al costo di € 50,00 mensili. Tuttavia fin dalla prima emissione l’utente ha dovuto constatare una fatturazione difforme e più elevata rispetto a quanto pattuito, oltre alla tardiva

attivazione del profilo tariffario “Linea Valore+” avvenuta solo successivamente a comunicazione TIM del mese di ottobre 2015. Diversamente l’opzione “tutto mobili” risultava non ancora attiva e le relative chiamate verso numeri mobili venivano fatturate a consumo.

A sostegno delle proprie doglianze, l’utente deduce di aver contestato gli importi, ma di aver subito nel mese di marzo 2016 un illecito distacco dell’utenza per la presenza di morosità, trovandosi costretto a pagare l’insoluto per riattivare i servizi.

Per tali motivi ha richiesto in sede di istanza GU14:

- i) indennizzo per la ritardata attivazione dei profili tariffari richiesti di € 657,50;
- ii) indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio voce e dati dal 3.03.2016 al 23.03.2016;
- iii) indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv) rimborso delle somme fatturate in eccesso nel periodo marzo-dicembre 2015;
- v) il rimborso degli interessi ed i costi per il ritardato pagamento delle somme non dovute.

## **2. Posizione dell’Operatore**

L’operatore Telecom, nel contestare le richieste di parte istante, deduce di aver applicato al proprio Cliente le tariffe conformi ai piani tariffari “Linea Valore+”, “Tutto senza limiti 20 mega” e “Tutto mobili” contrattualmente pattuiti in sede di stipula.

In merito al contestato ritardo nell’attivazione dei piani tariffari, l’Operatore rileva di aver tempestivamente attivato le tariffe e di aver già provveduto, in data 13/09/2016, al rimborso in favore dell’utente di € 1,65 (pari all’intero traffico effettuato) relativamente ad un addebito di traffico mobile fatturato, a fronte del piano richiesto.

Relativamente alla sospensione per morosità dell’utenza del marzo 2016, TIM deduce di aver provveduto in tal senso a fronte di un regolare preavviso, come ammesso dallo stesso utente in sede di istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

I) Relativamente alla ritardata attivazione dei profili tariffari richiesti “Linea Valore +” e “Tutto mobili” la domanda risulta essere meritevole di accoglimento; ed invero, a fronte della sottoscrizione del contratto con TIM del 4.05.2015 la tariffa “linea Valore + veniva attivata solo con decorrenza 30.10.2015 come documentalmente si evince da nota TIM del 30.10.2015 (prot.178579835).

Viceversa, per l’attivazione della tariffa “Tutto mobili” occorre fare riferimento alla dichiarazione e alla produzione documentale della parte istante, la quale riferisce che la prima fatturazione corretta e comprensiva anche del profilo “Tutto mobili” veniva emessa nel mese di gennaio 2016 (come si evince dal deposito della relativa fattura), ma che nella successiva fattura relativa al bimestre maggio-giugno 2016, la suddetta tariffa non fosse più presente; dal canto suo Telecom, depositando la nota relativa al periodo novembre-dicembre 2016, dimostra l’avvenuta nuova riattivazione del profilo “Tutto mobili”. Da tale produzione documentale delle parti, si può quindi ricavare che al primo periodo da maggio 2015 a gennaio 2016, va computato un periodo

addizionale di “intervallo tariffario” di ulteriori 180 giorni.

Per tali motivi ai 179 giorni di ritardo decorrenti dal 4.05.2015 al 30.10.2015 per l’attivazione della tariffa “Linea Valore +” debbono essere addizionati i 422 giorni dal 4.05.2015 al 1.01.2016 e dal 1.05.2016 al 31.10.2016, per la tariffa “Tutto mobili”; ne consegue che, in applicazione dell’art. 8 comma 2 Allegato A Del. 173/10/Cons in forza del quale: “Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l’indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione” l’indennizzo dovuto sarà pari ad € 601,00 calcolato su un totale rispettivamente di 601 giorni di ritardo.

II) In merito alla sospensione amministrativa del servizio voce e dati dal 3.03.2016 al 23.03.2016 per l’intervenuta morosità sulla linea, la domanda non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati;

Secondo orientamento costante dell’Autorità è abbastanza agevole ricondurre le ipotesi di illegittimità del distacco dell’utenza disposta dall’Operatore per asserita morosità in due casi tassativi: a) qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e, comunque, non preceduta da un congruo preavviso e b) qualora la stessa avvenga in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati. Nel caso di specie l’utente asserisce che il distacco fosse avvenuto proprio in quanto TIM contestava il mancato pagamento di alcune fatture, dando ragionevolmente ad intendere che avesse ricevuto una comunicazione in tal senso (rectius: il preavviso). Lo stesso Operatore rileva in sede di memorie difensive come fosse la stessa parte istante ad ammettere una siffatta circostanza.

E non solo. Ancorché l’utente sostenga di aver inoltrato reclami all’Operatore e di aver formalmente contestato gli addebiti in fattura, nulla produce in tal senso in sede istruttoria, limitandosi ad una generica deduzione in fatto (sul reclamo, si veda infra sub iii). Alla luce di quanto sopra, essendo dalla ricostruzione dei fatti emerso che il distacco è avvenuto previa comunicazione di un preavviso di morosità e stante la concomitante assenza di un’adeguata produzione probatoria attestante la contestazione delle fatture non pagate, ne deriva che TIM ha legittimamente attuato la sospensione amministrativa del servizio.

III) Sulla mancata risposta ai reclami. Dalla documentazione in atti, ancorché citato nell’epigrafe della memoria un “fax di contestazione fatture e richiesta attivazione linee” (senza neppure l’indicazione della data), non risultano allegati dall’utente reclami scritti. Per tali motivi, in assenza del soddisfacimento del relativo onere probatorio, la richiesta di indennizzo non può essere accolta.

In ultimo, le domande sub iv) e v) di rimborso delle somme fatturate in eccesso, dei costi e degli interessi non possono essere accolte in quanto del tutto generiche, non quantificate e sprovviste della prova di pagamento delle fatture contenenti le somme per i quali si richiede il rimborso. A riprova di quanto sopra, basti evidenziare come l’istante si sia limitato a sostenere di aver sostenuto costi maggiori di quelli pattuiti e di

aver pagato il traffico a consumo verso le numerazioni mobili, senza neppure quantificare gli importi asseritamente pagati in eccesso, il periodo di riferimento e, conseguentemente, a circoscrivere nel dettaglio la domanda di rimborso.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

## **II COMITATO DELIBERA**

1. A parziale accoglimento della domanda della G. Txxx & C., TIM sarà tenuta al pagamento di indennizzo: ex art. 3 comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per la ritardata attivazione dell'ADSL per € 601,00.

TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI