

DELIBERA N. 030/2022/CRL/UD del 04/02/2022

**E. LXXX/TIM SPA
(Lazio/D/371/2017)**

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. D2588 del 03/04/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

Il Sig. E. Lxxx fa presente quanto segue:

- di avere sottoscritto in data 27.04.2016 una proposta di attivazione per offerta “Superfibra” presso il negozio Tim presso il centro commerciale Porte di Roma;



contestualmente, avendo già attiva la tariffa Smart sulla linea fissa con Alice 7 mega e Smart mobile con una Sim aggiuntiva per l'Ipod, ha richiesto di aggiungere ai 39,00 euro della tariffa base, il costo di euro 10,00 per avere telefonate illimitate per fisso e mobile;

- in tale circostanza ha comunicato il proprio IBAN per l'addebito automatico RID delle fatture sul proprio conto corrente in quanto la promozione lo richiedeva
- dall'offerta proposta dall'addetto ai contratti e dall'email di benvenuto ricevuta da Tim il 29.04.2016 l'istante avrebbe dovuto ricevere l'attivazione del pacchetto Smart illimitato con Superfibra a un costo totale di euro 49,00 mensili con installazione gratuita e modem gratuito ed un costo di attivazione una tantum per la smart mobile di euro 15,00
- che al momento di accettazione dell'offerta aveva comunicato – come già numerose volte aveva fatto al 187 – il proprio indirizzo, dov'era residente dal 2008, diverso da quello in possesso di Tim, dov'era stato residente in precedenza
- che i giorni successivi i tecnici di Tim incaricati dell'installazione della fibra si recavano presso il vecchio indirizzo, dove non reperivano la linea in quanto dislocata in altra zona;
- di avere immediatamente segnalato il problema al 187 facendo presente il nuovo indirizzo
- che successivamente, dalla consultazione dell'App di Tim, l'istante aveva appreso che l'installazione della fibra era stata annullata e che il 6.05.2016 era stato evaso il trasloco della linea dal vecchio al nuovo indirizzo
- che dopo di ciò aveva contattato il 187 e aveva appreso che, nonostante l'annullamento della sottoscrizione della fibra, Tim stava provvedendo all'attivazione dell'offerta sottoscritta.
- che da allora erano iniziati i disservizi: il primo a maggio, risolto dopo 5 giorni; il 6.05.2016 cessava Alice; il 17.05.2016 l'istante aveva sollecitato tramite 187 l'installazione della fibra ma senza ricevere informazioni sui tempi previsti per la stessa; in data 31.05.2016, di ritorno da un viaggio all'estero, l'istante si accorgeva che la fibra non era ancora stata installata;
- che i primi di giugno si verificava nuovamente un disservizio, risolto il 4.06.2016;
- che a questo punto l'istante aveva nuovamente contattato il 187 e apprendeva che le offerte Smart erano decadute, che l'ADSL non era più attivo dal 1° giugno e che Tim aveva modificato unilateralmente i piani tariffari senza informare l'istante
- che l'operatore del servizio clienti del 187 contattato il 7 giugno 2016 aveva suggerito all'istante per risolvere i disservizi di cambiare il numero di telefono e richiedere a proprie spese l'installazione dell'ADSL
- che a quel punto da una verifica con l'App di Tim l'istante si avvedeva che non era attivo alcun servizio Internet



- che in data 3 giugno e 6 giugno 2016 erano arrivate all'istante le lettere di benvenuto a Smart e Superfibra contenenti offerte diverse da quella sottoscritta dall'istante che per chiarire il motivo della disattivazione dei piani tariffari e dell'ADSL e della modifica dell'offerta, contattava nuovamente il servizio clienti ma senza avere alcuna delucidazione;
- che dal 1° giugno 2016 il servizio ADSL veniva attivato e disattivato più volte fino al 10 giugno 2016, data in cui si verificava un guasto alla linea telefonica, risolto solo il 18 giugno 2016 con l'intervento di un tecnico Telecom
- che da un nuovo controllo con l'APP, l'istante apprendeva che alla sua linea telefonica erano installati 3 modem, tutti abbinati alla rete Alice a lui intestata;
- che a seguito di tali circostanze il servizio ADSL era comunque attivo a condizioni economiche diverse da quelle offerte all'istante in data 27.04.2016
- che aveva inviato a Telecom reclamo scritto via fax in data 24.06.2016 senza avere risposta e che Telecom aveva disertato l'udienza di conciliazione del 3.04.2017;
- che aveva subito innumerevoli disagi a causa dell'inadempimento di Tim;
- che non aveva mai ricevuto alcuna comunicazione da Tim relativamente all'impossibilità di installare la fibra, ma solo sms ed e-mail di benvenuto;
- che non aveva mai aderito ad alcun piano tariffario diverso da Smart casa e mobile.

L'istante chiede, dunque, un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24.06.2016 per euro 476,00; indennizzo per euro 2.380,00 per violazione degli artt. 12, comma 3 e 3 comma 2 all. A delibera 73/11/CONS; indennizzo per € 40,00 per interruzione dei servizi per 8 giorni; indennizzo per euro 2.115,00 per ritardata attivazione dei servizi; indennizzo per euro 3.060,00 per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; euro 1.979,00 a titolo di rimborso delle ricariche telefoniche effettuate per usufruire dei servizi Internet; euro 600 a titolo di spese di procedura.

2. Posizione del gestore

Telecom eccepisce che l'istanza è infondata e non merita accoglimento, non essendo supportata da alcuna documentazione a comprova di quanto richiesto.

Nel dettaglio il gestore eccepisce che dalle verifiche svolte nei propri sistemi è emerso che la mancata/ritardata attivazione dell'offerta "fibra" è stata determinata da cause tecniche non imputabili a Tim e, precisamente, dall'errata ubicazione dell'impianto. Tale circostanza ha dato luogo all'annullamento della richiesta inizialmente formulata. Solo successivamente al compimento delle opere necessarie per la variazione della sede dell'impianto Tim ha potuto procedere all'attivazione del pacchetto richiesto dal cliente con decorrenza dal 5.10.2016 e all'applicazione degli addebiti pattuiti tra le parti.

Il gestore rileva, inoltre, che parimenti infondate appaiono le contestazioni relative alla pretesa diversità delle condizioni economiche applicate al servizio mobile, atteso che la lamentata difformità era dovuta a un'anomalia tecnica del sistema, prontamente

risolta in data 11.11.2016 dietro segnalazione dell'istante, con conseguente erogazione in favore di quest'ultimo del rimborso dei maggiori costi versati.

Il gestore infine eccepisce l'infondatezza di quanto richiesto circa i pretesi malfunzionamenti dei servizi atteso che detti malfunzionamenti sono smentiti dal retrocartellino che attesta che Tim ha prontamente lavorato ogni segnalazione, risolvendo le problematiche lamentate nei tempi tecnici necessari, e, inoltre, che la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall'istante, concludendo per il rigetto dell'istanza.

3. Repliche dell'istante

L'istante ribadisce tutte le proprie contestazioni e in particolare contesta che il gestore abbia provato che l'inadempimento sia stato determinato da causa a lui non imputabile, poiché, a comprova dell'asserita impossibilità tecnica di adempiere all'obbligazione contratta con l'istante, si è limitato a depositare alcune fotografie di schermate di monitor non aventi alcun valore probatorio. Inoltre il gestore non ha dato alcuna prova di avere informato l'istante circa le motivazioni tecniche relative alla mancata risoluzione dei disservizi.

Ancora, il gestore non ha fornito alcuna prova circa gli asseriti rimborsi erogati all'istante per i maggiori costi sostenuti in relazione ai servizi di telefonia mobile, limitandosi ad asserire la correttezza degli importi contestati, senza provare la corretta gestione del cliente e di avere effettuato tutti i controlli del caso

Da tutto quanto dedotto dal gestore, dunque, si deduce che il cliente ha subito un disservizio e che lo stesso deve essere indennizzato a causa dell'inadempimento del gestore.

4. 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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. A riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale

inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ebbene, nel caso di specie l'utente lamenta la ritardata applicazione dei servizi pattuiti con le condizioni contrattuali connesse, una serie di disservizi verificatisi nell'arco di tempo tra la sottoscrizione dell'offerta e l'attivazione del contratto pattuito, costi sostenuti per sopperire ai disservizi subiti in relazione ai servizi mobili, la mancata risposta ai reclami.

In difetto di prova da parte dell'operatore circa la correttezza del proprio operato, l'istante ha diritto di essere indennizzato per i disservizi subiti.

Tim, pur avendo depositato documentazione a comprova di quanto affermato, non ha tuttavia provato che il disservizio è stato provocato da causa a sé non imputabile, atteso che l'istante aveva segnalato fin dal momento della sottoscrizione dell'offerta contrattuale il proprio corretto indirizzo di residenza, dove Tim avrebbe dovuto installare l'impianto necessario per l'attivazione della fibra. L'errore iniziale commesso da Tim, che ha inviato i propri tecnici al vecchio indirizzo di residenza dell'istante, annullando poi l'offerta sottoscritta dal Sig. Latella, è infatti da imputare esclusivamente al gestore. Né Tim ha dimostrato di avere compiutamente informato l'istante delle problematiche tecniche riscontrate e del tempo necessario per la risoluzione delle stesse. Parimenti, Tim non ha provato che i disservizi segnalati dall'utente siano stati provocati da cause a sé non imputabili.

Pertanto, all'istante deve essere riconosciuto un indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi pattuiti dal 27.04.2016, data di sottoscrizione dell'offerta, al 5.10.2016, data di attivazione della stessa da parte del gestore per complessivi 153 giorni, da cui occorre detrarre i tempi previsti per l'attivazione della fibra, 15-20 giorni fino ad un massimo di 60. Anche tenuto conto del tempo massimo di 60 giorni, l'indennizzo deve essere computato su 93 giorni per due servizi essenziali (voce e Internet) così per complessivi € 1.395,00 (€ 7,50 pro die x 93 giorni x 2) ai sensi dell'art. 3 comma 1 dell'all. A delibera 73/11/CONS. Deve essere inoltre riconosciuto l'indennizzo per € 40,00 per interruzione dei servizi per 8 giorni ai sensi dell'art. 5 comma 1 dell'all. A delibera 73/11/CONS. Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, giacché tale lagnanza non attiene alla fattispecie in esame né la richiesta di rimborso delle ricariche telefoniche pagate per usufruire dei servizi Internet poiché manca la prova del nesso causale tra il disservizio subito e l'entità dell'importo versato. Parimenti, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per violazione degli artt. 12, comma 3 e 3 comma 2 all. A delibera 73/11/CONS, poiché la fattispecie in esame è inquadrabile nell'art. 3 comma 1 all. A delibera 73/11/CONS, il che esclude la liquidazione ai sensi dell'art. 12 comma 3 all. A delibera 73/11/CONS e quella ai sensi dell'art. 3 comma 2 che rappresenterebbe una duplicazione dell'indennizzo già riconosciuto ai sensi dell'art. 3 comma 1 citato.

Quanto all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 24.06.2016, rimasto privo di riscontro, deve essere riconosciuto un indennizzo per il periodo dal 9.09.2016 al 3.04.2017, pari a euro 207,00.

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/03/CONS, in considerazione del comportamento processuale delle parti, sussistono giusti motivi per riconoscere spese di procedura per euro 100,00.

Per tutto quanto sopra esposto, vista la relazione del responsabile del procedimento

**IL CORECOM LAZIO
DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. E. Lxxx contro Telecom spa.

2. Telecom spa è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: € 1.395,00 (€ 7,50 pro die x 93 giorni x 2) ai sensi dell'art. 3 comma 1 dell'all. A delibera 73/11/CONS a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi; € 40,00 per interruzione dei servizi per 8 giorni ai sensi dell'art. 5 comma 1 dell'all. A delibera 73/11/CONS; euro 238,00 (duecentotrentotto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. Telecom spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini