

DELIBERA N. 28/2020

**XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/70983/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXXXXX del 19/01/2019 acquisita con protocollo n. 0024276 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig. XXXXX, titolare dell'utenza privata XXXX XXXX9, mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 19 gennaio 2019 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto dall' emissione del verbale di mancato accordo in conciliazione (verbale del 17 gennaio 2019) contesta alla TIM quanto segue: "A seguito della proposta "Fibra in regalo" da parte della TIM, ho aggiornato gratuitamente la rete internet, passando da una connessione con tecnologia ADSL, ad una connessione basata su architettura FTTC, la c.d. FIBRA 30, mantenendo le condizioni contrattuali preesistenti. Ad aggiornamento ultimato, in data 04.05 e 07.05.2018, la TIM ha attivato sul n° XXXX XXXX9, senza che vi sia stata alcuna richiesta da parte del sottoscritto, l'opzione "Fibra 100", al costo mensile di 5 euro, e l'opzione gratuita "Seconda Linea". (All. 01, 02 e 03). Non trovando corretta la modalità di attivazione delle opzioni "Fibra 100" e "Seconda Linea" e non essendo interessato alle medesime ho prontamente contattato il servizio clienti del 187. Non riuscendo a disdire l'opzione "Fibra 100" tramite l'operatore, che sosteneva si trattasse del periodo di prova gratuito "Try And Buy", ho inviato un'ulteriore comunicazione tramite il portale MyTim. (All. 04). Non ricevendo alcuna risposta in merito all'opzione "Fibra 100", mi sono nuovamente rivolto al servizio clienti del 187 (All. 05). A quel punto, su consiglio degli stessi operatori, ho scaricato, compilato e inviato via fax il modulo indicatomi, richiedendo la disattivazione DELLA SOLA OPZIONE "FIBRA 100" (All. 06). La TIM, gestendo la pratica in modo superficiale, ha invece interrotto, senza preavviso e senza alcuna giustificazione, l'intera linea telefonica, e ciò ha comportato una interruzione/sospensione del servizio di telefonia e della connessione a internet dal 21.05.2018 al 05.06.2018 e la perdita definitiva della numerazione XXXX XXXX9, attiva dal lontano 07.02.1989. Sottolineo come la semplice lettura del modulo avrebbe evitato questo grave disservizio. Inoltre, era stato anche indicato un recapito telefonico per eventuali chiarimenti, ma nessuno ha ritenuto opportuno contattarmi. La TIM, pur ammettendo la disattenzione nella gestione della pratica - ne è la prova il fatto che sia riuscito ad ottenere l'annullamento dei "Costi di disattivazione di linea" e di un'ulteriore fattura - non ha voluto riconoscermi alcun indennizzo, rigettando le mie richieste con una sola riga di testo, senza dare alcuna motivazione (All. 12). Inoltre, nonostante avessi fatto presente agli operatori di essere già in possesso di un modem in comodato d'uso gratuito, con l'attivazione della nuova linea XXXX XXXXX mi è stato imposto l'acquisto di un'ulteriore modem in vendita abbinata al prezzo di 240,00 euro." Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di: "Considerato il danno derivatomi, per fatto imputabile esclusivamente all'operatore, richiedo il riconoscimento in base alla normativa vigente di: a) Un indennizzo relativo alla perdita della numerazione telefonica, vista la trentennale intestazione di linea, quantificato in euro 1.500,00 ai sensi dell'art. 10 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi

applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”. b) Un indennizzo relativo all’interruzione/sospensione del servizio di telefonia dal 21.05 al 05.06, quantificato in euro 112,50 ai sensi dell’art. 5, comma 1, dell’Allegato A del sopramenzionato Regolamento in materia di indennizzi. c) Un indennizzo relativo all’interruzione/sospensione della connessione a internet su banda ultra-larga FTTC dal 21.05 al 05.06, quantificato in euro 150,00 ai sensi del combinato disposto dell’art. 5, comma 1 e dell’art. 13, comma 2, dell’Allegato A del sopramenzionato Regolamento in materia di indennizzi. d) Un indennizzo relativo alla ritardata risposta al reclamo, quantificato in euro 300,00 ai sensi dell’art. 12, comma 1, dell’Allegato A del sopramenzionato Regolamento in materia di indennizzi. Nello specifico, non ho ricevuto alcuna risposta alla richiesta di indennizzo relativa all’interruzione/sospensione del servizio di telefonia e della connessione a internet, ma soltanto alla richiesta di indennizzo relativa alla perdita della numerazione telefonica, tra l’altro dopo 67 giorni dal primo contatto e solo dietro ulteriore sollecito scritto (All. 12). e) Inoltre, richiedo un’ulteriore rettifica della fattura n° RXXXXXX979 del 04.06.2018, con riaccredito di un importo pari ad 1/3 della stessa, circa. 16,50 euro, avendo versato l’intero importo mensile relativo all’offerta TUTTO, ma avendone effettivamente usufruito soltanto fino al 21.05.2018. f) Infine, in seguito a quanto riportato, ritengo di non dover versare le rate mensili relative alla vendita dello “Smart Modem”, per un importo totale pari a 240 euro, essendo in precedenza già possessore di un modem in comodato d’uso gratuito del medesimo modello.” - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 2.319,00

2. La posizione dell’operatore

L’operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, dichiara che “In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nei sistemi tecnico commerciali, si rileva che ad aprile 2018 l’istante aderisce all’offerta Fibra con attivazione di linea aggiuntiva, e con modem in comodato d’uso gratuito. A seguito di tale attivazione la società convenuta, come da normativa vigente,, ha inviato regolare modulistica contrattuale relativamente ai servizi attivati sull’utenza. Ebbene, l’art. 6 del Regolamento “recante disposizione a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”, approvato con Delibera n. 664/06/CONS, prevede che “ prima o al più tardi al momento dell’inizio dell’esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica conclusi a distanza, l’utente deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente le informazioni elencate al comma 1 dell’art. 53 del codice del consumo. Con il medesimo modulo l’operatore telefonico comunica all’utente le modalità per esercitare il diritto di recesso nel caso l’attivazione non sia corrispondente alle sue volontà. Alla ricezione di tale modulistica contrattuale l’istante chiede la cessazione della linea telefonica e del servizio Fibra, cessazione avvenuta regolarmente in data 22.05.18. In data 30.05.18, su richiesta dell’istante, viene emesso OL di attivazione di nuovo impianto, espletato in data 05.06.18 con l’utenza n. XXXX XXXXXX, al quale sono seguite le condizioni contrattuali ed economiche dei servizi attivati sull’utenza. A seguito di ciò l’utente ha

reclamato per l'addebito dei costi di disattivazione linea. La società convenuta in ottica conciliativa ha predisposto lo storno della somma di € 99,00, quali costi per disattivazione linea, ed un rimborso di € 75,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio fibra dal 21.05.18 al 04.06.18. Non riscontrano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, la quale ha gestito in modo lineare e corretto tutte le richieste sia di attivazione che di disattivazione inoltrate dall'utente, il quale è stato sempre informato, nella massima trasparenza, di tutte le procedure attivate sull'utenza in contestazione. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, in merito alle doglianze de quo, pertanto, alla luce di quanto esposto, si ritiene che l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale".

L'operatore, quindi, fa richiesta di rigetto del riconoscimento di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondati in sia in fatto che in diritto. L'istante ha depositato controdeduzioni dove ricostruisce la vicenda in maniera particolareggiata contestando quanto asserito dall'operatore anche sulla base dell'allegazione cronologica e circostanziata degli allegati prodotti, rimarcando che non vi sia stata mai alcuna richiesta di attivazione delle opzioni "Fibra 100", al costo mensile aggiuntivo di € 5,00 e "Seconda Linea" poiché servizi accessori all'offerta base. Ritiene la compagnia pienamente responsabile dei disservizi subiti e argomenta di avere con diverse modalità comunicato alla Tim la richiesta di disattivazione delle suddette opzioni e che la gestione della pratica in modo superficiale e disattento ha portato, senza preavviso e senza alcuna giustificazione, al blocco dell'intera linea telefonica, comportando una interruzione/sospensione del servizio di telefonia e della connessione a internet su banda ultralarga dal 21 maggio 2018 al 05 giugno 2018 e, cosa più grave, la perdita definitiva della numerazione trentennale XXXX XXXXXX con attivazione di una nuova utenza, XXXX XXXXXX, mai richiesta dall'utente.

Il ricorrente insiste affinché si riconoscano gli indennizzi richiesti nell'istanza di definizione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

1. Sull'indennizzo relativo alla perdita della numerazione telefonica e per interruzione del servizio di telefonia e dati.

L'utente lamenta a causa della condotta dell'operatore la perdita definitiva della numerazione trentennale XXXX XXXXXX, attiva dal lontano 07 febbraio 1989 come comprovato (all. n. 14 documentazione istante) e l'interruzione della linea telefonica e dati dal 21 maggio 2018 al 05 giugno 2018. Le richieste sono fondate.

Emerge dall'analisi dei fatti e dei documenti forniti in base all'istruttoria che l'operatore non abbia agito in maniera attenta, corretta e conforme.

A seguito della richiesta di attivazione della proposta "Fibra In Regalo" avvenuta nell'aprile 2018, l'operatore ha effettivamente attivato due offerte opzionali aggiuntive

rispetto all' offerta base come è rilevabile dalla documentazioni informativa (all. n.20 documentazione istante) e dalle comunicazioni di attivazione dei due servizi che risultano come da informative essere aggiuntive all' offerta base (all. n. 1,2,3 documentazione istante).

Non risultano prodotte da Tim agli atti prove che l'utente abbia espressamente richiesto queste opzioni aggiuntive, la cui “opzionalità” è attestata dallo stesso operatore ove afferma nei suoi scritti che “l' istante aderisce all' offerta Fibra con attivazione di linea aggiuntiva...”.

Inoltre nulla dice l' operatore circa l' adesione all' altra opzione, opzione “Fibra 100” in cui costo è di € 5,00 mensili, né offre prova di manifesta volontà anche in questo caso di aderirvi da parte del cliente.

Nei fatti, al contrario, l' utente si è subito adoperato per contestare tali attivazioni non richieste con le segnalazioni dell' 08 maggio 2018 (all. 4 documentazione istante) e successiva datata 09 maggio 2018 a mezzo fax del 14 maggio 2018 (all. 6 documentazione istante) per cui è manifesta l' attivazione indebita da parte della compagnia. Successivamente ai suddetti reclami, l'utente ha subito l' interruzione della linea telefonica e internet sino al 05 giugno 2018 con attivazione di una nuova linea telefonica con numerazione 0971 309588 in luogo della precedente 0971 441029 non più riattivabile come comunicato all' utente in occasione dell' intervento del tecnico presso il suo domicilio.

La compagnia non ha fornito alcuna spiegazione plausibile circa la perdita della numerazione e l' attivazione del nuovo impianto, limitandosi a dire: “ In data 30.05.18, su richiesta dell'istante viene emesso OL di attivazione di nuovo impianto, espletato in data 05.06.18 con l'utenza n. XXXXXXXX, al quale sono seguite le condizioni contrattuali ed economiche dei servizi attivati sull'utenza”. Di tale assunto non viene fornita prova, né di richieste inoltrate dal cliente in tal senso né di documentazione contrattuale afferente l'attivazione di questa nuova utenza. E' evidente nei fatti che, probabilmente, per qualche disagio interno all' azienda e di non corretta gestione dell' utenza in oggetto si sia verificata la perdita della numerazione con la scelta di attivare, per mantenere il servizio, un nuovo impianto con assegnazione di una nuova numerazione. In ragione di quanto esposto è riconoscibile l' indennizzo per perdita della numerazione per causa imputabile all' operatore ex art. 10 all. A delibera 347/18/Cons, pari ad € 1.500,00, in considerazione del fatto che l'utente ha dimostrato di essere intestatario della linea cessata dall' anno 1989 (all. n. 14 documentazione utente). Riguardo l' indennizzo per sospensione del servizio della linea voce e dati la richiesta è altresì accoglibile ed è erogabile per l' interruzione della linea voce (dal 21 maggio 2018 al 04 giugno 2018 in considerazione che il giorno 5 risultata attivata la nuova utenza) la somma di € 112,50 ai sensi dell'art. 5, comma 1, all. A delibera 347/18/Cons e per la connessione dati su banda ultra-larga FTTC la somma di € 150,00 ex combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e art. 13, comma 2, del suddetto all. A. 2. Sull' indennizzo relativo alla ritardata risposta al reclamo, rettifica della fattura n° RXXXXXX79 del 04.06.2018 e sul pagamento rate mensili relative alla vendita dello “Smart Modem”. Agli atti risulta che l' istante in data 08 giugno 2018 (all.8 documentazione utente), a mezzo fax, con apposito reclamo abbia contestato la sospensione del servizio di telefonia

e dati con richiesta di relativo indennizzo e che la Tim non abbia dato riscontro nei tempi previsti dalla carta servizi ma abbia fornito risposta solo in data 11 febbraio 2019 (all.16 documentazione utente) e successivamente all' espletamento dell' udienza per il tentativo di conciliazione del 17 gennaio 2019.

Per tale regione è accoglibile la richiesta con l' erogazione da parte dell ' operatore di € 300,00 per ritardata risposta al reclamo ex art. 12, comma 1, dell' all. A delibera 347/18/Cons.

Sono altresì accoglibili anche le successive richieste aventi ad oggetto, la prima, il rimborso di un importo pari ad 1/3 della fattura n° RXXXXXXX79 del 04.06.2018, pari ad € 16,50, avendo l' utente versato l'intero importo mensile relativo all'offerta "TUTTO", ma avendone effettivamente usufruito del servizio soltanto fino al 21 maggio 2018 e la seconda riguardante la contestazione riferita al versamento delle rate mensili relative alla vendita dello "Smart Modem". La compagnia non può pretendere il pagamento del nuovo modem fornito.

Difatti, come già constatato nell' analisi della vicenda, il nuovo modem è legato all' attivazione di nuova linea non richiesta dall' utente ed in tutti i casi con la Delibera Agcom n. 348/18/CONS è stato sancito che nessuna limitazione alla libertà di uso di modem o router può essere imposta contrattualmente agli utenti, ai quali spetta il diritto di scegliere se acquistare in proprio il modem o utilizzare quello fornito dall'operatore. Tale concetto è stato anche ribadito dal TAR del Lazio il quale ha respinto il ricorso degli operatori telefonici.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione dell'esperto giuridico, avv. XXXXXXXX, in accoglimento dell'istanza di definizione avanzata in data 19 gennaio 2019 dal sig. XXXXXX, l'operatore TIM S.p.A. è tenuto a: 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 1.500,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione ex art. 10 all. A delibera 347/18/Cons; 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, a titolo di indennizzo, la somma di € 112,50 per interruzione della linea voce ai sensi dell'art. 5, comma 1, all. A delibera 347/18/Cons e la somma di € 150,00 per interruzione della connessione dati su banda ultra-larga FTTC ex combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e art. 13, comma 2, del suddetto all. A; 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, a titolo di indennizzo, la somma di € 300,00 per ritardata risposta al reclamo, ex art. 12, comma 1, dell' all. A delibera 347/18/Cons; 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 16,50 a titolo di rimborso pari ad 1/3 dell' importo della fattura n° RXXXXXXX79 del 04.06.2018; 5) stornare le rate mensili di vendita dello Smart modem; 6) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario

intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 20 all. A alla delibera n. 353/19/Cons.

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.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

