AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 29/2021

XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/305773/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 08/06/2021;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX. E XX del 15/07/2020 acquisita con protocollo n. XX del 15/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo affari XX , nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:
a) il 12 dicembre 2018 sottoscriveva proposte di contratto per la linea fissa e mobile;
b) per quanto concerne in particolare la linea fissa, già in Tim, veniva proposta una tariffa più conveniente ed il passaggio alla fibra;
c) tuttavia, la fibra non veniva mai attivata e la fatturazione, anziché diminuire, è aumentata, avendo il gestore attivato anche servizi non richiesti e, se correlati alla fibra, mai utilizzati;
d) in data 8 gennaio 2019 veniva inoltrato ulteriore reclamo a mezzo e-mail, mai riscontrato, in cui si precisava che il tecnico intervenuto insisteva per il cambio della numerazione, soluzione inaccettabile trattandosi di linea utilizzata da oltre 40 anni per l'attività professionale, né tale modifica era prevista nel contratto stipulato;
e) in data 11 marzo 2019 e, poi, il 5 aprile 2019, venivano inoltrati ulteriori reclami, quest'ultimo anche per contestare l'attivazione di servizi non richiesti e chiederne la disattivazione;
f) sono poi stati effettuati addebiti per il modem, già posseduto, tanto che il medesimo è stato restituito, come confermato da Tim nella nota del 25 agosto 2019, con la conseguenza che tutti gli importi relativi al dispositivo non sono dovuti;
g) con provvedimento temporaneo del 5 dicembre 2019 il Corecom Umbria disponeva l'attivazione della fibra, tuttavia il 24 dicembre successivo il gestore riferiva l'impossibilità di ottemperare al provvedimento per assenza di copertura fibra.
In base a tali premesse, l'istante chiede:
I) attivazione del servizio fibra sulla linea XXX;
II) in subordine, l'annullamento del contratto concluso il 4 dicembre 2018 in esenzione costi, con il ripristino delle condizioni precedentemente godute;
III) indennizzo per mancata attivazione della fibra dal 12 dicembre 2018 sino all'effettiva attivazione;
IV) disattivazione dei servizi non richiesti ed il rimborso di quanto corrisposto per gli stessi;
V) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, dalla data di attivazione sino alla loro cessazione;
VI) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
VII) cessazione degli addebiti riferiti al modem e restituzione di quanto già versato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) l'istante non aveva chiesto la trasformazione della linea già posseduta bensì l'attivazione di una nuova linea Fibra;
2) tale richiesta tuttavia veniva annullata in quanto l'istante rifiutava più volte l'intervento tecnico;
3) attualmente è attiva la linea XXX con contratto linea valore + isdn (canone di abbonamento bimestrale euro 110,00) a cui è associato il servizio adsl ed i costi addebitati sono conformi a quanto originariamente pattuito;
4) i servizi Superdigital e Nuvola sono stati già cessati, su espressa richiesta dell'utente.
In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che il gestore non ha fornito la prova della richiesta, da parte dell'utente, di una nuova linea fibra e comunque, quand'anche fosse, nel corso del procedimento GU5 la stessa Tim ha affermato che non era presente la copertura fibra: solo in tale circostanza, dopo più di un anno dalla stipula, nonostante i numerosi reclami, il gestore ha comunicato l'impossibilità dell'attivazione della fibra. Afferma inoltre che, come dichiarato dall'operatore, è attivo il servizio con piano linea valore + Isdn (canone di abbonamento bimestrale euro 110,00), a cui è associato il servizio ADSL: tale assunto conferma la tesi attorea sia in relazione agli importi addebitati riguardanti il servizio non richiesto My Name is App 1446682, attivato in data 01/06/2019 e, ad oggi, non cessato, sia in ordine all'addebito illegittimo per router, avendo l'utente un apparato di proprietà ed avendo altresì rispedito, in data 25/08/2018, quello fornito da TIM, peraltro in violazione della Delibera sul modem libero (Delibera 348/18/CONS). Rileva inoltre che TIM conferma che il costo del canone bimestrale sarebbe a tutt'oggi di 110,00 euro, come da contratto stipulato, importo che tuttavia non corrisponde a quanto effettivamente addebitato; infatti, già dalla fattura n. 8M00532497, del 06/12/2018, di Euro 174,12, risulta che all'utente viene addebitato un canone bimestrale, per la voce Linea valore +ISDN, di euro 130,32, per Tutto Senza Limiti Adsl, di euro 53,44, per un importo complessivo, al netto degli sconti, di euro 129,46 (Iva esclusa). Peraltro, dalla fattura n. XX, del 05/04/2019, di Euro 200,88, il canone di abbonamento Linea valore +ISDN viene portato ad euro 150,20, a parità di sconti, subendo così un incremento, in violazione delle condizioni pattuite e confermate dalla stessa TIM, di ben 20 euro bimestrali, Iva esclusa. Evidenzia infine che Tim nulla contesta in ordine al mancato riscontro ai reclami ed all'illegittimo addebito relativo al router. L'istante dichiara infine di rinunciare alla richiesta di attivazione del servizio Fibra; chiarisce che il periodo da considerare per il computo dell'indennizzo per la mancata attivazione del servizio è quello compreso fra la data di conclusione del contratto, 04/12/2018, e la comunicazione da parte di TIM della mancanza di copertura Fibra, 24/12/2019 (per un totale di 385 giorni); per quanto concerne poi i rimborsi e gli indennizzi per servizi non richiesti, gli stessi andranno calcolati per tutto il periodo di attivazione dei servizi Nuvola, Superdigital e My App, dall'attivazione all'effettiva cessazione (il servizio My App è stato attivato in data 01/06/2019 e ad oggi risulta attivo). Insiste poi per la

richiesta dell'indennizzo massimo per mancata risposta al reclamo ed i rimborsi per tutte le rate corrisposte per il router, anche in considerazione della violazione della Delibera 348/18/CONS, oltre alla cessazione di tutti gli addebiti per il servizio voce.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di attivazione del servizio fibra in quanto l'istante ha espressamente dichiarato di rinunciare alla relativa domanda.
Va inoltre dichiarata cessata la materia del contendere in relazione alla richiesta sub II) poiché l'utente, con nota del 21 magio 2021, ha comunicato che la numerazione dedotta in controversia è migrata ad altro operatore in data 17 novembre 2020.
Passando al merito, la domanda può essere accolta per i motivi di seguito riportati.
L'istante lamenta la mancata attivazione del servizio fibra, servizio che era stato dedotto incontestatamente nel contratto stipulato il 12 dicembre 2018 e confermato nella mail dell'agente di Tim del 4 dicembre precedente, in cui sono riportate le offerte Tim Senza Limiti Fibra (acesso FTTH) e Tim Senza Limiti XDSL (accesso FTTC/FTTE).
A fronte di tale doglianza, oggetto anche di reclamo (segnalazioni dell'8 gennaio 2018 e 11 marzo 2019), l'operatore ha dichiarato nella propria memoria difensiva che l'istante non aveva chiesto l'attivazione del servizio fibra sulla numerazione già avuta in godimento, ma l'attivazione di una nuova linea che, asserisce sempre il gestore, non è stata attivata per indisponibilità del cliente all'effettuazione dell'intervento tecnico. Tali affermazioni, tuttavia, non sono sostenute da alcuna documentazione di corredo, anzi, sono contraddette da quanto dichiarato dalla stessa Tim in sede di procedimento GU5 la quale, con nota del 24 dicembre 2019, riferisce che "non è presente copertura in fibra".
Per questi motivi, tenuto conto del fatto che il servizio dati è stato comunque fornito, sia pure con tecnologia diversa dalla fibra, si ritiene siano applicabili alla fattispecie gli articoli 4, comma 3 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi. Pertanto, considerando l'arco temporale 12 dicembre 2018 – 24 dicembre 2019, data in cui è stata comunicata l'impossibilità dell'attivazione, spetta all'istante la somma di euro 400 (300 euro + 1/3 di 300).
In relazione all'attivazione di servizi non richiesti, si evidenzia quanto segue.
Il 5 aprile 2019 l'istante contesta l'attivazione dell'opzione SuperDigital, mai chiesta. Poichè l'operatore non ha fornito la prova della richiesta dell'attivazione del servizio, l'istante ha diritto allo storno/rimborso dei relativi addebiti, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'utente.
L'istante ha inoltre diritto all'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi. A questo proposito, va evidenziato che detto servizio accessorio è stato attivo, in base a quanto risulta dalle fatture in atti, dal 3 al 18 aprile 2019 (conto n. 4/2019), con la conseguenza che spetta all'istante la somma di euro 37,50 (2,50 euro/die X 15 giorni).
Analogamente, l'istante contesta la fornitura del router, dichiarando di non averlo mai richiesto. A questo proposito, si rileva che il gestore non ha fornito la prova del fatto che tale dispositivo fosse stato dedotto in contratto, né la documentazione contrattuale

depositata evidenzia tale circostanza. Il router, inoltre, come confermato dalla stessa Tim nella nota del 25 agosto 2018, è stato regolarmente restituito dal cliente tramite corriere espresso. Alla luce, quindi, di quanto precede, e considerato anche che l'operatore nulla ha dedotto in punto, si ritiene vada accolta la richiesta dell'utente di storno/rimborso degli addebiti riguardanti il router, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione amministrativa e contabile.

Risulta infine pacifico fra le parti che il costo pattuito per l'opzione linea valore + isdn fosse di 110 euro a bimestre (con associato il servizio adsl), con conseguente diritto dell'istante allo storno/rimborso di quanto eccedente la quota pattuita, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo appare fondata, non risultando riscontrato il reclamo dell'8 gennaio 2019. Pertanto, considerato che i primi chiarimenti sono stati forniti il 24 dicembre 2019, in sede di procedimento GU5, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di 300 (trecento) euro.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata da XX, zona industriale XX, XX Perugia, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 400,00 (quattrocento), ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, comma 3 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 37,50 (trentasette/50), ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 300 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme sopra indicate andranno maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da computarsi dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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 sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 8 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli