

DELIBERA N. 226/2022/CRL/UD del 08/09/2022
E. Fxxx/TIM SPA
(ISTANZA LAZIO/D/805/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. E. Fxxx di cui al prot. D3578 del 06/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

L’utente deduce di aver aderito in data 05.12.16 all’abbonamento “TIM SMART FIBRA” per la linea domestica 06.6xxxxxxx al costo promozionale di € 24,90 al mese,

ma che all'atto dell'istallazione della linea, il tecnico rilevava l'impossibilità di attivare il servizio "fibra"; per tali motivi, l'offerta veniva adeguata da fibra ad ADSL, con applicazione di un piano tariffario non richiesto.

Inoltre il Sig. Facchin contesta che tutte le fatture ricevute successivamente all'attivazione, contenevano costi relativi alla opzione "SMART FIBRA +" non dovuti in quanto servizio non usufruito, molto più alti di quanto contrattualmente stabilito. Contesta altresì l'addebito dei costi di attivazione, non dovuti in quanto offerti gratuitamente dall'Operatore in promozione.

L'istante assume inoltre di aver subito la sospensione del servizio di fonia ed internet dal 20.04.2017 e che la linea veniva ripristinata solo in data 29.07.2018.

A supporto delle proprie argomentazioni, la parte istante deduce che venivano inoltrati molteplici reclami tramite pec e fax, nei confronti dei quali Tim rispondeva che avrebbero provveduto al rimborso delle somme nelle mensilità n°8, 10 e 12, mentre in taluni riscontri il Gestore avrebbe ammesso che l'offerta attivata avrebbe dovuto effettivamente prevedere il pagamento di euro 24,90 al mese. L'utente, inoltre, contesta di non aver mai ricevuto il contratto dall'Operatore.

Premesso quanto sopra, l'utente ha richiesto:

- i) Ai sensi dell'art. 8, comma 2, dell'All. A della Delibera 73/11/CONS indennizzo di euro 578,00 per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto per il periodo di vigenza del contratto dal 5.12.2016 al 25.08.2017;
- ii) il rimborso di euro 457,20, a titolo di differenza sulle somme corrisposte in più rispetto alla promozione di euro 24,90 al mese accettata dall'istante;
- iii) Ai sensi dell'art. 4, dell'All. A della Delibera 73/11/CONS indennizzo di euro 6.975,00 per la sospensione subita dal 20.04.2017 al 29.07.2018.
- iv) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami per € 300,00;
- v) rimborso delle spese di procedura per € 200,00.

2. Posizione del Gestore:

TIM assume di aver attivato in favore della parte istante nuovo impianto (nip) sulla linea 06.6xxxxxx da canale di vendita Outsourcing con offerta "TIM Smart Fibra 100 mega + Super Promo Tim Smart" con decorrenza 5.12.2016. Specifica che la tariffa offerta al Cliente comprendeva un abbonamento promozionale – senza costi di attivazione – di € 29,90 al mese per i primi 12 mesi (poi € 39,90) con vincolo temporale di 24 mesi ed obbligo di acquisto rateale del Modem TIM al costo di € 3,90 per 48 rate. Sostiene altresì il Gestore che, l'attivazione del servizio Fibra Alice 100M, fosse correttamente avvenuta ma che la risorsa presentava malfunzionamento avendo a disposizione esclusivamente 20 mega di velocità a causa di eccessiva distanza tra la sede dell'impianto e la centrale; in merito ai costi di attivazione, precisa di aver provveduto – a seguito di segnalazione del cliente – al rimborso delle dette spese per € 49,00 a mezzo nota di credito a storno della fattura di maggio 2017.

Inoltre con nota TIM del 20.04.2017 il Gestore riscontrava reclamo dell'utente comunicando che lo sconto promozionale sarebbe avvenuto a mezzo rimborso delle somme nelle mensilità di fatturazione numero 8, 10 e 12, in tre tranche da € 40,00 l'una.

In merito alla sospensione della linea, il Gestore TIM deduce che l'interruzione è avvenuta nel periodo dal 17.05.2018 al 22.05.2018 a causa del mancato pagamento della fattura relativa al secondo bimestre 2018 per € 101,22; a tal fine la TIM produce lettera di sollecito con preavviso di distacco datata 27.04.2018.

In conclusione, nel contestare quanto ex adverso dedotto e prodotto TIM chiedeva il rigetto integrale delle richieste avversarie.

3. Le repliche dell'utente:

In sede di repliche la parte istante rileva che il Gestore ha ammesso il malfunzionamento sulla linea per eccessiva distanza dell'impianto dalla centrale e che, di converso, omettendo di depositare i contratti e la prova dell'offerta attivata al Cliente non ha dimostrato quale fosse l'effettiva offerta a questi applicata.

E non solo, anche ad ammettere la ricostruzione dell'Operatore circa gli importi applicati all'utente, l'istante contesta come gli stessi non collimino con quanto effettivamente fatturato dalla TIM, presentando quindi ulteriori discrasie.

Contesta inoltre l'omessa prova avversaria sia in merito all'asserito avvenuto riaccredito dei costi di attivazione, sia della successiva applicazione degli sconti in fattura.

Insiste sulle altre richieste di indennizzo.

4. Motivazione della decisione

La domanda di indennizzo formulata dall'istante ai sensi dell'art. 8 comma 2 dell'All. A della Delibera 73/11/CONS è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito descritti. Come riportato nella parte relativa alle deduzioni dell'utente, il Sig. Fxxx ha dedotto di aver attivato in data 05.12.16 un abbonamento per la linea fissa 06.6xxxxxx aderendo all'offerta "TIM SMART FIBRA" al costo promozionale di € 24,90 al mese. Da parte sua il Gestore ha sostenuto che la tariffa promozionale applicabile al caso di specie fosse di € 29,90 per i primi dodici mesi, ammettendo altresì che la risorsa presentava un "malfunzionamento" a causa di eccessiva distanza tra la sede dell'impianto e la centrale che ha comportato la disponibilità di soli 20 mega. Ciò sta a significare, senza timore di smentita, che l'operatore ha attivato – di fatto – un'offerta diversa per qualità e velocità di connessione tipica del servizio ADSL e non della Fibra richiesta.

Da parte il sua il Gestore neppure si è premurato di offrire la prova sulla tipologia di offerta attivata con il consenso del Cliente, limitandosi a sostenere che il piano tariffario avesse un costo promozionale diverso da quanto sostenuto dall'utente.

Sul punto, giova altresì rilevare che nessuna rilevanza assume la circostanza che il Gestore abbia ammesso la sussistenza di malfunzionamenti o di lentezza della linea internet, atteso che il malfunzionamento della linea dati non risulta essere stato mai contestato dall'utente e, di conseguenza, neppure fatto oggetto di istanza di conciliazione e di successiva definizione. L'oggetto del contendere deve infatti restare circostanziato, nel presente procedimento di definizione, sul disservizio per attivazione di un'offerta non richiesta.

In conclusione, ne deriva – anche per consolidato orientamento di questa Autorità – che qualora risulti provato, come nel caso di specie, che il Gestore ha attivato un piano

tariffario diverso e/o comunque mai richiesto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere un indennizzo per ogni giorno di illegittima attivazione del servizio.

Premesso quanto sopra, si accoglie la richiesta di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto, ex art. 8 comma 2 All. A Del 73/11/Cons a mente 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”* per il periodo di vigenza contrattuale evidenziato dall'utente (dal 5.12.2016 al 25.08.2017), per 263 giorni così per complessivi **€ 263,00**.

In ragione ed in stretto collegamento con quanto sopra argomentato sub i) si ritiene di accogliere anche la richiesta di rimborso di cui al punto ii) dell'istanza di definizione. La detta richiesta va peraltro accolta nella misura in cui – come rilevato in sede di repliche dall'utente – neppure la ricostruzione dei fatti formulata dal Gestore coincide con l'analisi delle fatture prodotte. Ed infatti, anche a voler accordare come veritieri gli importi descritti dalla TIM in sede di memorie difensive, sono presenti nelle note contabili versate in atti delle discrasie con quanto risulta tariffato e successivamente “scontato” in promozione.

E ancora. Il Gestore non solo non deposita in istruttoria il contratto o la proposta commerciale (telematica o telefonica che fosse) concordata, ma neppure produce un volantino, un'informativa o un'altra prova documentale che comprovasse il tipo di offerta attivata all'atto del consenso. In funzione di detta omissione probatoria, si devono assumere come vere le allegazioni dell'utente circa la tipologia tariffaria a questi applicata o premessa in sede di stipula. Di converso, all'importo del rimborso neppure possono essere detratti i € 48,00 per l'asserito riaccredito delle spese di attivazione dedotto da TIM, in quanto il Gestore non ha dimostrato né di aver emesso la relativa nota di credito, né di aver effettivamente riaccreditato su fattura gli importi contestati.

A ciò si aggiunga che, oltre al canone fisso nella misura contestata dall'utente, la TIM addebita al Cliente un importo ulteriore di € 20,00 a bimestre per l'Opzione “Smart Fibra+” di fatto mai attivata. Ne deriva pertanto che, il Sig. Emiliano Facchin ha pagato in eccesso una media di € 15,00 al mese per 12 mesi, oltre alle spese di attivazione non dovute.

Per tali motivi, in conformità all'orientamento di questa Autorità, deve essere accolta la richiesta di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non offra la prova contraria di aver correttamente applicato le condizioni economiche previste dal contratto, provvedendo all'addebito in fattura degli importi concordati.

Premesso quanto sopra, si accoglie l'istanza di rimborso della parte istante nella misura complessiva di **€ 228,00**, a titolo di differenza sulle somme corrisposte in eccedenza sulla promozione accordata all'utente e qui quantificate in € 15,00 al mese, oltre alle spese di attivazione per € 48,00.

iii) In merito alla sospensione della linea, all'esito della disamina delle risultanze istruttorie la domanda dell'utente non risulta meritevole di accoglimento. Come visto, il Gestore deduce che l'interruzione del servizio fosse avvenuto nel breve periodo dal 17.05.2018 al 22.05.2018 a causa del mancato pagamento della fattura relativa al secondo bimestre 2018 per € 101,22. A supporto di tale affermazione, la TIM produce

lettera di sollecito con preavviso di distacco datata 27.04.2018 nei confronti della quale la controparte, in sede di repliche, non ne contesta l'avvenuta ricezione da parte dell'utente.

La ricostruzione fatta dall'Operatore è coerente con le ulteriori documentazioni versate dalle parti in sede istruttoria, mentre di converso smentisce recisamente le allegazioni dell'istante.

Ed infatti, già la fattura TIM n°RW00789538 del 3.04.2018 prodotta dall'utente reca in epigrafe la dicitura: *"Alla data del 3 aprile 2018 non risulta pervenuto il seguente pagamento: fattura n°2/2018 di € 101,22"*. Pertanto, già ai primi giorni del mese di Aprile, l'utente era stato edotto della pendente morosità. In conseguenza di ciò la TIM inviava sollecito di pagamento con nota del 27.04.2018 (ex adverso non contestata) e successivamente procedeva al distacco amministrativo del servizio. La fattura in parola viene in effetti pagata tardivamente dall'istante solo il 21.05.2018 (come da ricevuta di operazione bancaria prodotta) ed il successivo 22.05.2018 l'Operatore riattivava il servizio legittimamente sospeso. Ad ulteriore riprova della ricostruzione dei fatti così come emersa dall'istruttoria si aggiunge la prova documentale della fattura del mese di giugno 2018 la quale, coerentemente con quanto occorso, reca alla voce "Altri importi" le spese di riattivazione del collegamento.

Le fatture successivamente emesse dall'Operatore vengono pagate dall'utente, in assenza di ulteriori contestazioni, il che lascia presupporre con ragionevole certezza che, in effetti, il Sig. Fxxx stesse nuovamente fruendo del servizio.

Viceversa, il contegno tenuto dall'utente nel periodo da questi dedotto (20.04.2017-29.07.2018) risulta incoerente laddove, a fronte del puntuale pagamento delle fatture, l'istante avrebbe tacitamente subito una reiterata sospensione della linea durata per oltre 15 mesi; a ciò si aggiunga che, stando a quanto emerso, nelle more del disservizio, il Sig. Facchin non avrebbe mai richiesto provvedimenti d'urgenza o reiterato contestazioni specifiche utili a richiedere la riattivazione di un servizio che stava puntualmente pagando o presentato reclami di messa in mora del gestore.

Risulta pertanto coerentemente dimostrato quanto dedotto dal Gestore, in linea con la disamina delle risultanze istruttorie, che la sospensione del servizio fosse avvenuta, nel breve periodo dal 17.05.2018 al 22.05.2018, in ragione della morosità dell'utente e che la stessa fosse avvenuta in modo legittimo stante la presenza del preavviso di distacco.

Per tali motivi la richiesta di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio deve essere rigettata.

iv) Sulla mancata risposta all'unico reclamo prodotto dall'istante, la domanda è ammissibile nella misura in cui l'Operatore Telecom ha fornito in atti un riscontro tardivo datato 19.12.2017. Il periodo dovrà computarsi pertanto dal 5.09.2017 – data di corretto invio del fax al numero verde di TIM - alla data del riscontro del 19.12.2017, detratti i giorni contrattualmente previsti per il riscontro da parte del Gestore (105-45gg). Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo"* l'indennizzo per 60 giorni di ritardo sarà pari ad **€ 60,00**.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. A parziale accoglimento della domanda della Sig. E. Fxxx, TIM SPA sarà tenuta al pagamento delle seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
 - a) € 263,00 per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto
 - b) € 228,00, a titolo di rimborso delle somme corrisposte in eccedenza;
 - c) € 60,00 per il ritardato riscontro al reclamo del 5.09.2017
2. La TIM SPA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini