

DELIBERA N. 65/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

STUDIO MASINI LUCCHETTI E C SNC /TIM S.p.A. (Kena mobile) (GU14/350299/2020)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 maggio 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxx, del 08/11/2020 acquisita con protocollo n. 0464676 del 08/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sulle numerazioni 0584 79xxx e 0584 79xxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (di seguito, per comodità, Tim), la mancata attivazione delle utenze fisse *de quibus* nella nuova configurazione, nonché la difformità della fatturazione emessa rispetto a quanto concordato.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato per quanto riguarda le utenze fisse che:

- “*era stato proposto un nuovo contratto che doveva andare a sostituire i contratti in essere relativi alle numerazioni 0584790xxx e 0584790xxx. Una volta attivato il nuovo servizio in parallelo alle 2 linee analogiche esistenti, la Tim non ha mai effettuato la migrazione delle due numerazioni sopra citate sul nuovo servizio, andando conseguentemente a chiudere i vecchi contratti*”;
- in data 22 ottobre 2019 riceveva una proposta dall’agente per il nuovo contratto “[c]ome da accordi intercorsi durante (...) l’incontro di Giovedì 17 Ottobre”, prospettando con “*Trucking: soluzione di rimodulazione delle linee fisse mantenendo il (...) centralino e (...) apparecchi telefonici con questa soluzione*”, un risparmio pari ad euro “1.153.20 annue (Iva compresa)”. Inoltre presentava un’offerta “*Tutto Twin Office: soluzione con fornitura da parte di Tim sia di servizi di centralino avanzato che degli apparecchi telefonici Cisco*”, prospettando un risparmio “*di € 2.009,64 annuo (iva compresa)*”;
- riceveva da TIM una comunicazione PEC del 12 dicembre 2019 ad oggetto “*Conferma di sottoscrizione contratto TIM*”, nella quale veniva inviato in allegato “*quanto (...) firmato in forma digitale, con la collaborazione del (...) partner di vendita (...) al momento della sottoscrizione della "Proposta di Attivazione dei Servizi Tim Business", avvenuta in data 12/12/2019*”. Nella comunicazione veniva confermata “*l’adesione ai servizi di cui ha richiesto l’attivazione a TIM*”. Nella e-mail si invitava a contattare per “*qualsiasi esigenza (...) il (...) partner di vendita*”.
- con email del 1° aprile 2020 scriveva al partner di vendita, evidenziando di aver avuto “*non pochi problemi a seguito [del] recente contratto Telecom stipulato con sua mediazione*”; l’agente rispondeva in pari data che per il problema del passaggio delle numerazioni sul nuovo contratto aveva ricevuto una segnalazione dall’operatore, declinando ogni responsabilità sulle “*tempistiche tecniche di Telecom*”;
- con ulteriore e-mail del 1° aprile 2020 obiettava all’agente che, dai contatti avuti con il call center di TIM, era emerso che la nuova linea e la vecchia avrebbero lavorato “*in parallelo*”

generando costi entrambi i contratti e che il nuovo canone più vantaggioso non avrebbe sostituito il precedente; l'agente tempestivamente rispondeva assicurandolo che *“le informazioni (...) date [erano] errate”*; l'agente specificava di aver saputo *“pochi minuti [prima] per email che [era] sempre in corso il completamento dell'attivazione del nuovo contratto con inserimento delle (...) storiche numerazioni e fatturazione di un unico canone corrispondente a quello a (...) preventivato e sottoscritto con il nuovo contratto”*; aggiungeva, per altro, che sarebbero stati contattati per stabilire la data dell' intervento per completare l'attivazione e passaggio delle numerazioni sul nuovo contratto.

- Il 3 aprile 2020 inviava un reclamo all'operatore con cui spiegava che *“a seguito di recente stipula di un contratto digitale tramite (...) agente (...) per sostituire vecchia linea con nuovo prodotto più performante, [aveva] ricevuto i (...) tecnici [incaricati da TIM] a fine dell'anno u.s. per inizio lavori e al momento manca ancora il passaggio della numerazione storica sulla nuova linea per cui i lavori sono attualmente incompiuti”*; nel reclamo precisava che stava *“andando avanti con la vecchia configurazione”*, ma che constatava, *“dalla ultima fatturazione che [era] stata addebitata la vecchia e la nuova linea”* (numeri nuovi: xxx numeri vecchi: xxx)”;
 - successivamente cercava di contattare più volte l'agente senza ottenere risposta; perdurando i problemi di fatturazione, inviava una e-mail, in data 21 aprile 2020, all'incaricato TIM per avere notizie;
 - con mail del 22 aprile 2020 l'agente declinava ancora ogni responsabilità, specificando che *“Tim non sta rispettando le tempistiche previste per il completamento dell'attivazione contratto sottoscritto. Questo determina, da parte di Tim, l'invio di fatturazioni non congrue con quanto (...) preventivato”*. L'agente specificava che ogni suo intervento poteva limitarsi solo ad inviare un sollecito all'operatore.
 - continuava a ricevere una *“doppia fatturazione”* ossia pervenivano *“le fatture relative ai vecchi contratti oltre alle fatture del nuovo servizio, che tra l'altro non [aveva] mai potuto utilizzare”*.
 - apriva *“delle segnalazioni tramite fax e contattando il servizio clienti 191 ma senza nessun risultato. Non [veniva] risposto al reclamo e non [venivano] ricontattati per ricevere spiegazioni in merito”*;
 - *“[a]ll'interno del nuovo contratto stipulato per la rete fissa, (...) [era] stato venduto come incluso un servizio chiamato start-go, in realtà [veniva] fatturato a parte e non [aveva] nessun collegamento con il contratto legato al fisso. A dimostrazione di tutto ciò, il fatto che il router della start e go, è arrivato presso l'abitazione privata di un (...) collaboratore e può essere utilizzato soltanto presso quel domicilio. È palesemente chiaro, il raggirio e la poca trasparenza a livello commerciale, il tutto unito a la negligenza e la mancata organizzazione da parte di Tim nella gestione delle attivazioni”*.
- L'istante ha infine dichiarato che *“lo scambio di mail [con] il consulente che (...) ha fatto il contratto, (...) spiega in modo inequivocabile, la negligenza da parte di Tim nell'ultimare l'attivazione”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) Per quanto attiene alla parte fissa del contratto, *“il rimborso delle fatture pagate relativamente alle numerazioni xxxx, lo storno delle fatture relative al bimestre Febbraio-Marzo che non [sono state] pagat[e]”*.

- ii) Per quanto attiene alla parte fissa del contratto, *“la chiusura del nuovo contratto in esenzione spese come già richiesto formalmente tramite pec, richiediamo la modalità per come restituire i telefoni legati al contratto, che non abbiamo mai utilizzato e che non sono mai stati attivati”*.
- iii) Per quanto attiene alla parte fissa del contratto, *“un indennizzo pari a €1000,00 per quanto (...) subito”*.
- iv) Per quanto attiene alla parte mobile del contratto, *“il rimborso della fattura pagata in riferimento al codice contratto 0995500xxx lo storno della fattura relativa al bimestre Febbraio-Marzo che non [è stata] pagata”*.
- v) Per quanto attiene alla parte mobile del contratto, *“la chiusura del contratto in esenzione spese come già richiesto formalmente tramite pec”*.
- vi) Per quanto attiene alla parte mobile del contratto, *“la modalità per come restituire il router arrivato a casa del (...) collaboratore”*.
- vii) Per quanto attiene alla parte mobile del contratto, *“un indennizzo pari a €300,00 per quanto (...) subito”*.

In data 30 settembre 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva datata 23 dicembre 2020, ha innanzitutto precisato che le utenze interessate sono le seguenti: utenze fisse *business* n. 058479xxx e n. 0584790xxx attive; utenza mobile n. 366 8773xxx attiva, e che *“la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla presunta mancata attivazione delle utenze fisse n. 058479xxx e n. 058479xxx”*.

Nel merito, l'operatore ha eccepito che *“l'istante nel procedimento di definizione non allega alcun documento a sostegno delle proprie deduzioni rilevando l'infondatezza delle richieste avanzate”*, per i motivi di seguito esposti.

“Parte istante lamenta la presunta mancata attivazione delle utenze fisse n. 058479xxx e n. 0584790xxx e chiede il rimborso delle somme asseritamente pagate e lo storno della fattura n. 3 del 2020. In verità la ricostruzione avversaria risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore parte istante ha richiesto l'attivazione delle predette utenze in data 1 aprile 2020 e le stesse sono state tempestivamente e regolarmente attivate in data 4 aprile 2020. L'istante ha quindi regolarmente usufruito dei servizi forniti da Tim e non ha mai contestato, né è in grado di provare il contrario in questa sede, i conti telefonici ricevuti. Se le utenze di cui trattasi non fossero state regolarmente attivate parte istante avrebbe potuto inoltrare opportuno reclamo proprio per contestare i conti telefonici ricevuti. Ed invece, l'istante non ha mai inoltrato alcuna segnalazione all'operatore (tant'è che nel fascicolo documentale non è stato depositato alcun reclamo), tale circostanza dimostra che il servizio fornito era confacente alle esigenze dello xxx.

In ogni caso, si ribadisce che, le utenze n. 0584790xxx e n. 0584790xxx sono state regolarmente attivate e l'istante non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto. Le domande avversarie sono infondate, pertanto, dovranno essere inesorabilmente rigettate. Per quanto sopra esposto non v'è ragione alcuna per disporre il

rimborso delle somme asseritamente pagate o per stornare la fattura n. 3 del 2020, come invece richiesto da controparte”.

Prosegue l’operatore evidenziando che *“le medesime considerazioni valgono anche per la richiesta di risarcimento del danno. Peraltro, al solo Giudice ordinario spetta l’accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Per mero scrupolo difensivo occorre rilevare che, da quanto si evince dalla descrizione dei fatti di cui al formulario dell’istanza di definizione della presente controversia, sembrerebbe che, parte istante, con riferimento alla linea mobile n. 3668773xxx, lamenti la presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. Anche tale contestazione è del tutto infondata ed infatti da quello che consta all’operatore parte istante per la linea mobile n. 3668773xxx in data 30 ottobre 2019 richiedeva l’attivazione dell’offerta “Tim Start e Go” (doc.1). L’operatore a seguito della richiesta ricevuta provvedeva immediatamente ad attivare il servizio in parola. La società istante avrebbe potuto esercitare il proprio diritto di recesso entro 14 giorni dalla stipula del contratto, tuttavia non ha esercitato tale diritto, ciò dimostra che il servizio fornito era confacente alle proprie esigenze”.*

Infine, l’operatore ha concluso con il ribadire la richiesta di *“respingere l’istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati.

In primis, si osserva che:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere *“la chiusura del nuovo contratto in esenzione spese come già richiesto formalmente tramite pec, richiediamo la modalità per come restituire i telefoni legati al contratto, che non abbiamo mai utilizzato e che non sono mai stati attivati”* si osserva la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e pertanto, così come formulata, deve essere rigettata. Infatti agli atti non risulta la PEC di disdetta sopracitata. Lo stesso dicasi per le richieste *sub v)* e *sub vi)*, riferite alla parte mobile del contratto, con cui chiede *“la chiusura del contratto in esenzione spese come già richiesto formalmente tramite pec”* e *“la modalità per come restituire il router arrivato a casa del (...) collaboratore”;*
- con riferimento alla domanda *sub iii)*, concernente la parte fissa del contratto, volta ad ottenere *“un indennizzo pari a €1000,00 per quanto (...) subito”*, deve rilevarsi che, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione inesatta della predetta doglianza gli eventi e i disservizi rappresentati in atti da parte istante siano suscettibili di valutazione in quanto rientrano nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento.
- devono essere congiuntamente le domande *sub iv)* e *vii)*, sulla difformità della fatturazione del contratto mobile e la domanda *sub i)* concernente la difformità della fatturazione emessa con quanto pattuito in sede di adesione contrattuale con l’agente che prevedeva un cambio di configurazione delle utenze fisse.

Sulla difformità contrattuale

Parte istante ha contestato il ricevimento di fatture non congrui rispetto a quanto pattuito con l'agente, sia per la parte mobile che per la parte fissa.

Per quanto attiene alla parte mobile, la società istante ha affermato di aver riscontrato la difformità nella fatturazione emessa in relazione all'applicazione di un'opzione denominata Start and Go.

L'operatore, di contro, ha dedotto la genericità della contestazione e la carenza di documentazione probatoria in atti evidenziando che *“tale contestazione è del tutto infondata ed infatti da quello che consta all'operatore parte istante per la linea mobile n. 3668773xxx in data 30 ottobre 2019 richiedeva l'attivazione dell'offerta “Tim Start e Go” (doc.1). L'operatore a seguito della richiesta ricevuta provvedeva immediatamente ad attivare il servizio in parola. La società istante avrebbe potuto esercitare il proprio diritto di recesso entro 14 giorni dalla stipula del contratto, tuttavia non ha esercitato tale diritto, ciò dimostra che il servizio fornito era confacente alle proprie esigenze”*.

Al riguardo si osserva che, a fronte della contestazione della società istante circa l'applicazione di condizioni economiche diverse e più gravose rispetto a quelle convenute, l'operatore ha prodotto a corredo della memoria autorizzata il contratto sottoscritto in data 30 ottobre 2019, sul quale è visibile la sottoscrizione in calce ad ogni singola pagina, che non risulta essere stato disconosciuto né in tutto né in parte dalla società istante.

Per quanto riguarda la parte fissa del contratto, l'istante ha, invece, dichiarato che, in data 22 ottobre 2019 riceveva una proposta dall'agente che prospettava una *“soluzione di rimodulazione delle linee fisse mantenendo il (...) centralino e (...) apparecchi telefonici con questa soluzione”*, un risparmio pari ad euro *“1.153.20 annue (Iva compresa)”*. Inoltre presentava un'offerta *“Tutto Twin Office: soluzione con fornitura da parte di Tim sia di servizi di centralino avanzato che degli apparecchi telefonici Cisco”*, prospettando un risparmio *“di € 2.009,64 annuo (iva compresa)”*;

Si rileva, al riguardo, che l'utente ha lamentato la fatturazione ingiustificata senza, tuttavia, allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato, in quanto agli atti non risulta allegato né il contratto, né la proposta dell'agente dettagliata su ogni voce di costo prevista dalla nuova configurazione, limitandosi a quantificare il risparmio che avrebbe ottenuto.

Sul punto si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto le richieste della società istante congiuntamente considerate non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sul ritardo dell'attivazione dei servizi

Parte istante ha lamentato una ritardata attivazione del contratto di telefonia fissa che prevedeva il mantenimento delle linee a sé intestate (n. 0584790xxx e n. 0584790xxx), mentre constatava che la nuova configurazione includeva l'attivazione di due ulteriori numerazioni (0584 1301xxx e 0584 1301xxx), senza la cancellazione del precedente contratto.

Di contro il gestore ha sostenuto la corretta esecuzione del contratto anche sotto il profilo della tempistica, pur contestata dall'utente nel carteggio con l'agente incaricato TIM.

La domanda dell'istante *sub iii)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto, per quanto concerne la ritardata attivazione della linea telefonica, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Inoltre, devono essere richiamate le Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, che all'articolo 9, comma 1, prevedono che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente.

Nel caso di specie parte istante ha contestato la ritardata ed erronea attivazione delle linee fisse secondo quanto concordato con l'agente incaricato TIM. Di contro l'operatore, con riferimento alle utenze n. 058479xxx e n. 058479xxx, ha dedotto che non si è verificato alcun ritardo in quanto *“parte istante ha richiesto l'attivazione delle predette utenze in data 1 aprile 2020 e le stesse sono state tempestivamente e regolarmente attivate in data 4 aprile 2020”*. Tuttavia non risulta agli atti la richiesta di attivazione dell'utente del 1° aprile 2020. Al contrario emerge dalla documentazione acquisita al fascicolo che l'utente, proprio in tale data, 1° aprile 2020, scriveva al partner di vendita, evidenziando di aver avuto *“non pochi problemi a seguito [del] recente contratto Telecom stipulato con sua mediazione”*. Risulta, altresì, la risposta dell'agente, sempre del 1° aprile 2020, nella quale evidenziava il problema del passaggio delle numerazioni sul nuovo contratto, declinando ogni responsabilità sulle *“tempistiche tecniche di Telecom”*.

Dal carteggio in atti, pertanto, emerge con evidenza che l'agente avesse confermato la sussistenza di un ritardo nell'attivazione dell'offerta come concordata.

Al riguardo occorre ricordare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Inoltre TIM nulla ha dedotto in merito alla comunicazione depositata dall'utente ovvero una PEC del 12 dicembre 2019, proveniente da un indirizzo di posta elettronica certificata riconducibile all'operatore medesimo, ad oggetto *“Conferma di sottoscrizione contratto TIM”*, nella quale veniva inviato in allegato *“quanto (...) firmato in forma digitale, con la collaborazione del (...) partner di vendita (...) al momento della sottoscrizione della “Proposta di Attivazione dei Servizi Tim Business”, avvenuta in data 12/12/2019”*. Nella comunicazione si invitava a contattare per

“qualsiasi esigenza (...) il (...) partner di vendita”, circostanza che conferma, dunque, il legittimo affidamento riposto dall’utente nel rivolgersi al partner di vendita.

Dalla documentazione in atti risulta che il 12 dicembre 2019 è stata sottoscritta dall’utente la proposta contrattuale concordata con l’agente in relazione alle utenze a sé intestate. Ne deriva che, in conformità all’ordinaria tempistica contrattuale dei dieci giorni previsti contrattualmente da TIM, deve ravvisarsi la ritardata attivazione del nuovo contratto, atteso che l’operatore non ha provato di aver ultimato la procedura di attivazione, né eventuali impedimenti al completamento della stessa, entro la data del 22 dicembre 2019, ossia decorsi i 10 giorni previsti dalla richiesta del 12 dicembre 2019.

Al riguardo deve evidenziarsi come l’operatore TIM, non avendo dato alcuna giustificazione per il ritardo lamentato dall’istante con l’agente, si è limitato a dedurre di aver attivato le utenze *de quibus* in data 3 aprile 2020, circostanza non ulteriormente contraddetta dall’utente. Deve rilevarsi, altresì, con riferimento alla sottoscrizione contrattuale del 12 dicembre 2019, che l’operatore non ha dimostrato la corretta attivazione dei servizi depositando, a tal fine, la documentazione idonea a dimostrarlo.

Inoltre deve rilevarsi che, in caso di ritardo nell’attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l’operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione, mettendolo in grado di comprendere quanto accaduto, anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

L’operatore a tal fine non ha provato la corretta comunicazione circa eventuali impedimenti incontrati nell’attivazione dei servizi.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore TIM è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine al ritardato attivazione dell’utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo 4, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli Indennizzi* che rispettivamente prevedono:

- “nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel attivazione dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;
- “l’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all’art. 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* dell’utenza oggetto della controversia.

S’individua il *dies a quo* nel giorno 22 dicembre 2019, trascorsi dieci giorni dal 12 dicembre 2019, e il *dies ad quem* nel giorno 3 aprile 2020, data del completamento dell’attivazione come affermato dall’operatore e non contraddetto dall’istante.

Con riferimento all’indennizzo di cui sopra, sarà valutato commisurato in relazione ad un solo servizio, trattandosi di una problematica riconducibile all’attivazione del nuovo contratto nel suo complesso.

Ne consegue che, con riferimento alla domanda di cui al punto *sub iii*) d'indennizzo per la ritardata attivazione delle utenze *de quibus*, l'istante ha diritto alla somma di euro 1.545,00 (mille e cinquecento quarantacinque/00), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* x 103 giorni.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla xxxx inviata data 08/11/2020 nei confronti TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 1.545,00 (mille e cinquecento quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione delle utenze n. 0584790xxx e n. 0584790xxx.
3. La predetta Società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 9 maggio 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)