

**DELIBERA n°\_50\_**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/307859/2020)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 12/05/2021;

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 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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 21/07/2020 acquisita con protocollo n. 0312221 del 21/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La Sig.ra XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM S.p.A. la mancata attivazione della linea XXXXXXXXX richiesta nel mese di gennaio 2019, ed ha altresì lamentato l'attivazione dell'utenza XXXXXXXXX mai richiesta, nonché tutti i servizi e le offerte ad esse collegate e l'indebita fatturazione. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memora di costituzione, l'utente a mezzo del proprio delegato di fiducia, ha dichiarato quanto segue: nel mese di gennaio 2019 l'istante ha aderito a mezzo teleselling (contratto a distanza) all'offerta di TIM S.p.A. denominata "Tim Connect" al costo mensile di euro 25,90 il cui contratto prevedeva la fornitura del servizio internet su banda ultra-larga ed il modem in comodato d'uso gratuito; ricevuta tale richiesta, la società TIM S.p.A. ha attribuito il numero telefonico XXXXXXXXX e nel contempo ha incaricato i propri tecnici di effettuare in loco (nella propria abitazione) le dovute installazioni che, tuttavia, non andavano a buon fine. Difatti, in data 18/03/2019 la TIM S.p.A., ha comunicato all'utente l'annullamento della richiesta fatta a causa di "impedimenti tecnici che non consentirebbero la realizzazione dell'impianto"; nelle more dell'esecuzione della richiesta di cui sopra, ovvero in data 13/03/2019, l'istante ha ricevuto un'altra comunicazione dalla TIM S.p.A., con la quale veniva informata dell'attivazione del servizio "Eurosport" su un'altra utenza telefonica, mai richiesta, avente numero XXXXXXXXX attivata in data 07/03/2019; per quest'ultima utenza citata (XXXXXXX) l'utente non ha ricevuta la dovuta preventiva comunicazione di attivazione né ha sottoscritto alcun contratto. Inoltre, tale utenza non è mai stata utilizzata poiché non sono state ultimate le dovute e necessarie installazioni; in data successiva, sempre sull'utenza XXXXXXXXX, è stato attivato un ulteriore servizio accessorio a pagamento denominato "TimVision" anch'esso, mai richiesto dall'istante; nonostante l'effettuazione di plurimi reclami telefonici effettuati dall'istante su tale utenza e sui servizi attivati, la TIM S.p.A. ha costantemente emesso le fatture a decorrere dal mese di

marzo 2019; nella data del 18/04/2019, dopo il ricevimento della prima fattura la n. RV02236940 di euro 40,39, l'istante ha formulato un debito reclamo scritto chiedendo anche la disattivazione dell'utenza XXXXXXXXX (che non poteva per altro, essere utilizzata) e dei servizi, arbitrariamente attivati, oltre a richiedere la corresponsione degli indennizzi dovuti per legge; in data 08/05/2019 con nota prot. n. C23467055 la TIM S.p.A. dava risposta al reclamo comunicando il rigetto delle richieste fatte dall'istante. Nel proseguo, in punto di diritto ha esplicitato, sinteticamente, quanto segue:

a) In relazione alla mancata attivazione dell'utenza richiesta XXXXXXXXX ha argomentato che la condotta posta in essere dalla TIM S.p.A. ha costituito un inadempimento degli obblighi previsti dalla Carta dei Servizi del Cliente atteso che nella stessa è indicato che l'attivazione di un'utenza deve essere conclusa entro 30 giorni dalla richiesta fatta dal cliente. Di conseguenza avendo l'istante richiesto l'attivazione della linea nella prima settimana del mese di gennaio 2019 ed avendo ricevuto l'informativa della non fattibilità dell'attivazione, solo nella data 18/03/2019, si evidenzia un ritardo temporale di comunicazione, di più di 40 giorni rispetto alla tempistica indicata nella stessa Carta dei Servizi di TIM. In ragione di ciò, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'art.4, comma 1, ed all'art.13, comma 2 (servizi forniti su banda ultra-larga) dell'allegato A della delibera n.348/2018/CONS.

b) Per l'indebita attivazione dell'utenza XXXXXXXXX, dell'offerta "Tim Connect" nonché dei servizi accessori "Tim Vision" e "Tim Sport" ,mai richiesti dall'istante, ha articolato sulla non corretta condotta posta in essere dalla TIM S.p.A. Difatti l'attivazione di questa seconda linea, attivata senza un preventivo consenso da parte dell'utente, si pone in trasversale violazione dell'art.51 del codice di consumo, come modificato dal Lgs. n.21 del 21/02/2014, ed in quanto tale integra nei confronti dell'utente la corresponsione dell' indennizzo di cui all'art. 9 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi. Tale indennizzo ai sensi dell'art.12 comma 1 del Regolamento, dovrà essere computato "tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" quindi nel caso di specie, dalla data del 18/04/2019, data in cui è stato formulato il reclamo alla TIM S.p.A. Ne consegue quindi, che l'utente ha diritto, oltre allo storno di tutte le fatture emesse per tale utenza, anche al dovuto indennizzo. Altresì, poiché il reclamo con il quale è stata richiesta la tempestiva disattivazione dell'utenza XXXXXXXXX è rimasto inevaso, tant'è che l'istante ha continuato a ricevere le fatture e che il gestore nel termine dei 30 giorni non si è attivato per risolvere il disservizio lamentato, è dovuto all'utente anche l'indennizzo di cui all'art.12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

c) Per l'attivazione dei servizi accessori a pagamento attivati sull'utenza XXXXXXXXX, anch'essi mai richiesti dall'istante, il medesimo ha esplicitato che la condotta posta in essere dalla TIM S.p.A. così come rappresentato, oltre a configurarsi come una pratica commerciale aggressiva, costituisce anche un atto illecito, ed in quanto tale, è fonte di un pregiudizio indennizzabile. In conseguenza di ciò, considerato

che la TIM S.p.A. ha attivato il servizio “ Tim Vision” in data 07/03/2019 ed il servizio “ Eurosport” in data 13/03/2019, e che tali servizi sono stati addebitati nelle fatture, spetta all’utente l’ indennizzo di cui all’art. 9 comma 2, del Regolamento, allegato A della delibera n. 347/18/CONS. In ragione di quanto sopra descritto ed argomento ha richiesto quanto segue:

- 1) lo storno della morosità;
- 2) l’indennizzo di cui all’art. 4, comma 1 ed dell’art.13, comma 2, del Regolamento Indennizzi;
- 3) l’indennizzo di cui all’art. 9 comma 1 del Regolamento Indennizzi;
- 4) l’indennizzo di cui all’art.12 comma 1 del Regolamento Indennizzi;
- 5) l’indennizzo di cui all’art.9 comma 2 del Regolamento Indennizzi;
- 6) le spese di procedura.

## **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con l’allegata documentazione, nella quale a difesa del proprio operato, ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso di TIM, è stato rilevato che in data 08/01/2019 è pervenuta da parte dell’istante per l’utenza XXXXXXXX una richiesta di rientro, effettuata in pari data (08/01/2019), la quale poi è risultata essere stata annullata nella data del 01/03/2019 a causa di motivi tecnici. In merito alla contestazione mossa dall’utente per la mancata attivazione di tale utenza, l’operatore ha significato che l’istante è stato prontamente messo a conoscenza dell’impossibilità di poter attivare l’ utenza de qua, ovvero per motivi tecnici, come da comunicazione agli atti depositata. Per quanto sopra, pertanto non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta per la mancata attivazione dell’utenza XXXXXXXX anche perché ed in ragione che la Carta dei Servizi di TIM prevede espressamente che : “Telecom può subordinare l’attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom”. Inoltre ha evidenziato che alcuna responsabilità può essere imputata all’operatore in causa anche sotto il profilo informativo, in quanto la TIM ha comunicato all’utente l’impossibilità tecnica di poter attivare l’utenza in contestazione. Pertanto ed in ragione di quanto sopra argomentato ed in merito a tale specifica contestazione mossa dall’istante nei propri confronti, la società ha ribadito che nulla è dovuto all’istante. Nel proseguo l’operatore ha altresì ritenuto opportuno evidenziare che l’utente non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito alla lamentata mancata attivazione della linea telefonica XXXXXXXX, infatti dalla documentazione depositata in atti al fascicolo, non vi è evidenza di alcun reclamo scritto e/o verbale formulato dall’utente in merito a tale specifico disservizio,

né tanto meno risulta in atti che lo stesso abbia fatto una richiesta di attivazione urgente. Di conseguenza ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, come da "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", la società resistente ha messo in rilievo che, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore, tale specifica evenienza non si è verificata nel caso di cui si discute, pertanto, tale doglianza deve ritenersi totalmente infondata. La società in aggiunta ha anche significato che l'art. 14 della Delibera n.347/18/CONS, esclude espressamente il riconoscimento degli indennizzi, se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza, secondo l'ordinaria diligenza. Pertanto per il caso di cui discute, e per quanto sopra argomentato, tale evenienza, non si è verificata. Nel proseguo ed in relazione alle lamentate mosse dall'istante per l'indebita attivazione la linea telefonica XXXXXXXX la società, attese le verifiche effettuate negli applicativi in uso di TIM, ha dichiarato quanto segue. Per l'utenza telefonica XXXXXXXX, è risultata una richiesta di nuovo impianto effettuata dall'istante, a mezzo del servizio clienti 187 nella data del 28/02/2019 ed a seguito di tale esplicita richiesta, l'utenza de qua è stata attivata dalla TIM nella data del 07/03/2019. A seguito della richiesta di cui sopra e della successiva attivazione della linea XXXXXXXX, l'operatore ha dichiarato che sono state inviate all'istante nella data del 13/03/2019 le dovute Welcome Letter, relative sia l'attivazione del servizio "Eurosport" che del decoder, come da documentazione in uno alla memoria in atti depositata. Nel proseguo ha anche specificato che l'utenza di cui si discute, per quanto presente negli applicativi di TIM, è stata poi cessata causa morosità, nella data del 06/10/2019. Nel proseguo, l'operatore ha ritenuto doveroso precisare che risulta del tutto infondata la dichiarazione resa dall'utente nei propri scritti, ovvero dell'illegittima attivazione dell'utenza di cui si discute (XXXXXXX), in considerazione che nella prima fattura emessa ed in atti depositata, l'istante ha usufruito dell'utenza attesa la presenza di traffico telefonico. Pertanto, ed atteso quanto sopra descritto, ha quindi ribadito che quanto dichiarato dall'istante in questa sede, appare del tutto pretestuoso. Altra considerazione importante che l'operatore ha ritenuto necessaria esplicitare è che, negli archivi della società non è presente né una richiesta di cessazione della suddetta linea, né è presente alcun formale disconoscimento della stessa. Infatti l'istante ha mantenuto attiva la linea fino alla sua cessazione, ed ha ritenuto altresì doveroso rimarcare che la cessazione dell'utenza in questione è avvenuta solo a causa di una morosità, ad oggi pari ad euro 861,20. Per quanto sopra argomentato e di conseguenza, ha significato che il comportamento tenuto dall'utente in questa sede risulta essere palesemente contraddittorio, ed in quanto tale, conferma la conoscenza da parte del medesimo dell'attivazione della linea in questione. Difatti, dall'esposizione dei fatti e per la documentazione in atti depositata appare palese che non si prospetta la fattispecie di attivazione non richiesta, in quanto l'utente ha anche ricevuto tutta l'attrezzatura

necessaria per il funzionamento dell'utenza in discussione, apparati che ad oggi, sono ancora in suo possesso in quanto mai restituiti. Quindi, considerata la descrizione dei fatti così come accaduti nella cronologia temporale sopra meglio descritta, la TIM ha conseguentemente dichiarato che risulta evidente che non è possibile imputare alla stessa alcun tipo di responsabilità, e che invece appare discutibile il comportamento tenuto dall'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, (reiterando la circostanza di assenza di specifico disconoscimento dell'utenza) il medesimo è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni; da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. In conclusione della memoria, ed alla luce di quanto esposto, argomentato e documentato in atti, la società TIM S.p.A., non ravvisando a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale, ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza e delle richieste di indennizzo formulate dall'istante nei propri confronti, poiché ritenute infondate sia in fatto che in diritto.

### **3. Le controdeduzioni di parte istante**

L'utente, a mezzo del proprio delegato di fiducia, ha depositato nei termini impartiti dalla nota di avvio del procedimento, le proprie controdeduzioni nelle quali ha contestato le dichiarazioni rese in memoria dalla società resistente come di seguito riassuntivamente e sinteticamente riportato. 1) Sul ritardo nell'attivazione della linea XXXXXXXXX e sulla richiesta di indennizzo fatta, l'istante ha precisato che la richiesta della sopra citata utenza è avvenuta in data 08/01/2019 e che l'informativa dell'annullamento della richiesta fatta è pervenuta solo in data 18 marzo 2019, coma da documentazione prodotta in atti. Pertanto, in punto di imputabilità dell'inadempimento da parte della società resistente, lo stesso, ha precisato che l'operatore all'atto dell'accettazione della richiesta di attivazione, si impegna ad ultimare la procedura entro il termine di giorni dieci (come previsto dalla carta dei servizi che qui si allega). Detto obbligo, a rigore, involge anche l'eventuale comunicazione di difficoltà tecniche che impediscono l'attivazione sicché, non v'è dubbio alcuno che l'operatore doveva comunicare l'esito delle verifiche entro dieci giorni dalla richiesta fatta dell'utente. Nel proseguo ha riportato testualmente quanto indicato nell'art. 4 comma 1 e comma 3 del Regolamento indennizzi ed ha ribadito che, in considerazione di quanto in esso indicato, è dovuto all'istante un indennizzo pari ad euro 10,00 per ogni giorno di ritardo nella comunicazione dell'esito dell'installazione, con decorrenza dal giorno 18 gennaio 2019 (decimo giorno successivo alla richiesta di attivazione) sino al giorno 18 marzo 2019 (data della ricezione dell'annullamento). Altresì ha dichiarato che è infondata l'eccezione posta dalla TIM in relazione all'ex art. 14, in quanto l'utente ha lamentato il disservizio di cui si discute in data 18/04/2019 con nota pec, acquisita agli atti in sede di conciliazione (e che qui viene riprodotta nuovamente), come per altro risulta anche dalla documentazione depositata in atti dalla società convenuta, nota di riscontro del 05/05/2019. Ulteriormente ha eccepito quanto dichiarato dall'operatore in ordine all'inerzia tenuta dell'utente. Difatti il medesimo non solo ha ricevuto plurime volte i

tecnici della TIM nella propria abitazione, ma gli stessi hanno pure lasciato in custodia gli strumenti per usufruire della connessione sicché è di tutta evidenza che l'utente, in assoluta buona fede, ha atteso e/o attendeva fiducioso il positivo esito dell'installazione, che invece non è avvenuta. Mentre ha evidenziato la condotta poco trasparente tenuta dall'operatore che si è concretizzata nell'aver effettuato numerosi sopralluoghi senza comunicare alcunché, nell'aver lasciato le apparecchiature presso l'abitazione dell'utente e nell'aver trasmesso plurimi contratti. Tali comportamenti adottati da parte della società hanno generato invece solo confusione in capo all'utente che invece si è sempre affidato, legittimamente alle operazioni svolte nel lungo tempo dalla TIM. 2) Sull'attivazione non richiesta della linea XXXXXXXXX e sulla mancata utilizzazione della stessa, l'istante in primis, ha significato che non ha mai richiesto l'attivazione di tale utenza e che pertanto non comprende a che titolo la società TIM pretende oggi, il pagamento dell'insoluto accumulato nel tempo. Poi ed in relazione ai contratti per adesione, ha significato che l'operatore ha l'obbligo di attivarsi per la fornitura del servizio solo ed in seguito alla richiesta fatta dall'utente. Tale richiesta non è stata mai formulata dall'istante tant'è che la società non ha prodotto in atti, copia del contratto sottoscritto. Inoltre, ha significato l'illogicità di quanto dichiarato in memoria sul punto dalla società in causa, considerato che dalla documentazione agli atti depositata, è cartolarmente evidente che la comunicazione dell'annullamento della richiesta inerente la linea XXXXXXXXX è stata recapitata all'istante nella data del 18 marzo 2019; sicché, non si comprenderebbe per quale motivo l'utente avrebbe dovuto effettuare nella data del 28/02/2019, ovvero nelle more dell'attivazione dell'utenza XXXXXXXXX, una nuova richiesta per un'altra utenza. Ha altresì, ribadito che l'utenza XXXXXXXXX non è mai stata attivata né l'istante l'ha mai usufruito né risulta in atti che lo stesso abbia usufruito dei servizi che invece sono stati fatturati. Nel proseguo, in punto di diritto, ha riportato di conseguenza e testualmente che "in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per ottenere l'adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento"(cfr. Tribunale Torino, sez. lav. 08/09/2020, n.729). Per quanto sopra riportato, ha quindi evidenziato che avendo l'istante dichiarato più volte l'inutilizzabilità della linea, gravava quindi sull'operatore la prova dell'adempimento che, a rigore, non può essere assolto sulla base delle sole voci indicate in fattura bensì mediante la produzione in atti, del dettaglio del traffico telefonico ed internet, cosa che invece nel qual caso, non è avvenuta. Proseguendo ed in ordine alle misure indennitarie applicabili nel caso di cui si discute, l'utente ha precisato quanto segue. 1) La TIM non ha provato, di aver ricevuto da parte istante la richiesta di attivazione dell'utenza XXXXXXXXX, pertanto è dovuto l'indennizzo di cui all'art. 9, comma 1 dell'allegato A della delibera n. 348/2018/CONS, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione, con decorrenza dal giorno 01/03/2019 sino al giorno 06/10/2019, data dichiarata di cessazione. Mentre, nel caso in cui si ritenesse provata la sua attivazione, risulta evidente che l'operatore non ha fornito prova dell'adempimento, nel qual caso invece è dovuto l'indennizzo di cui all'art. 4 e art. 13, coma 3 dell'allegato A della delibera n. 348/2018/CONS dalla data del

18/04/2019, data del reclamo. Alla luce di ciò, la società convenuta è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2 ed art. 13, comma 2 del Regolamento di cui alla delibera n. 348/2018/CONS pari ad euro 9,00 per ciascuna giornata di ritardo, con decorrenza dal giorno 01/03/2019 al giorno 06/10/2019. Ha comunque precisato che in ogni caso, nulla è dovuto dall'utente non avendo lo stesso usufruito dei servizi in questione. 2) Sull'indebita attivazione di servizi accessori l'istante ha insistito nella richiesta di corresponsione dell'indennizzo, di cui all'art. 12. Per quanto argomentato in sede di replica l'istante ha chiesto al Corecom l'accoglimento di tutte le richieste d'indennizzo formulate in istanza e per gli effetti, ha chiesto di condannare la società resistente a corrispondere gli indennizzi richiesti, ovvero le somme minori o maggiori che si riterrà di giustizia e dichiarare che nulla è dovuto dall'utente e per gli effetti accogliere lo storno integrale della morosità.

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, dalla disanima della documentazione in atti, per quanto dichiarato negli scritti da ambo le parti, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare viene accolta l'eccezione posta dalla TIM per il deposito in atti da parte dell'utente dell'ulteriore documentazione, poiché la stessa risulta depositata in modo tardivo rispetto al termine perentorio indicato nella nota di avvio del procedimento prot.n.0313764, 22/07/2020, atteso quanto indicato nell'art. 15 comma 2 del Regolamento adottato. Ancora in via preliminare si deve evidenziare, da parte istante, una violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti di cui art. 16 comma 2 del Regolamento. Infatti l'istanza e l'annessa memoria di costituzione, nonché le ulteriori repliche, sono state esposte in maniera inutilmente prolissa, con effetto defatigatorio sia per la controparte e per lo stesso Corecom giudicante, costretto ad esaminare la res controversa tra le molteplici duplicazioni di richieste, alle volte confliggenti fra loro per i medesimi fatti, e richiami regolamentari e richieste di indennizzi alle volte inconferenti con le fattispecie oggetto di controversia, con le conseguenze di cui si dirà in seguito nel paragrafo per le spese di procedura. Premesso quanto sopra, con la presente procedura l'istante ha lamentato la mancata attivazione dell'utenza XXXXXXXXX e nel contempo ha contestato l'attivazione della linea telefonica XXXXXXXXX, del profilo tariffario e dei servizi a pagamento ad essa collegati e mai richiesti, nonché l'indebita fatturazione subita e la mancata risposta ai reclami. Entrando nel merito delle richieste fatte, in primis, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 4) ovvero l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che tale richiesta non risulta essere stata sottoposta al dovuto tentativo di conciliazione. L'art. 14, comma 3, dell'allegato A - "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", recita che a pena di inammissibilità, "l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il sopra richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, che nell'istanza che introduce

il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché, nel qual caso, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica, di aggirare il principio di obligatorietà della fase conciliativa per tali nuove questioni. Poiché la predetta richiesta non è stata formalizzata nel formulario UG, ma solo nel formulario GU14, la stessa risulta non ammissibile in questa sede. Nel proseguo, prima di entrare nel merito della richiesta di indennizzo di cui al punto 2), relativa alla mancata attivazione dell'utenza XXXXXXXX, si premette quanto segue. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni la Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che 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 della linea telefonica contrattualmente pattuita rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali 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 ad esso non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle effettive difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione ed anche deve essere messo in grado di comprendere realmente quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un adeguato indennizzo. In ragione di quanto sopra rappresentato e per quanto dichiarato dalla parti nei propri scritti, è risultato che la società resistente a fronte della dichiarata richiesta di attivazione formulata dall'utente nella data del 08/01/2019 ha reso edotto il medesimo dell'annullamento della richiesta fatta, causa impedimenti tecnici, solo nella data del 18/03/2019 come da missiva di TIM depositata in atti e come confermato dall'istante nei propri scritti. Pertanto, considerato che la Carta dei Servizi di TIM prevede espressamente al punto 3.1 che la società si impegna ad attivare il servizio voce entro 10 giorni ed il servizio internet (ADSL) entro 30 giorni, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1 e comma 2, in maniera unitaria, nella misura di euro 7,50 al dì, per i servizi richiesti. Per la mancata attivazione del servizio voce spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1 e comma 2, dalla data del 18/01/2019 termine dei 10 giorni, alla data del 18/03/2019 informativa ricevuta per numero 59 giorni ed un importo di euro 442,50 (quattrocentoquarantadue/50). Mentre per la mancata attivazione del servizio internet spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1 e comma 2, dalla data del 07/02/2019 termine dei 30 giorni come da carta dei servizi, alla sopra citata data del 18/03/2019, per un totale di 39 giorni e per importo complessivo pari ad euro 292,50 (duecentonovantadue/50). Si precisa al riguardo che atteso il mancato deposito in atti della probante documentazione contrattuale, non si è avuto modo di aver certezza e prova che il servizio richiesto doveva essere erogata su banda ultra larga che prevede non solo una tecnologia differente ma una tempistica di attivazione molto più lunga (alcun

contratto sottoscritto dall'istante , né la alcuna richiesta fatta dall'istante è stata depositata in atti al fascicolo, da ambo le parti). Si precisa, altresì, che in virtù del principio di proporzionalità ed equità dell'indennizzo espressamente richiamato nelle Linee Guida, approvate con delibera n. 276/13/CONS (cfr. par III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata e/o ritardata attivazione della linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere anche l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Proseguendo, in relazione alla contestata attivazione della linea XXXXXXXXX e dell'indebita fatturazione subita si argomenta quanto segue. L'operatore, in memoria ha dichiarato che l'istante non ha sporto alcun reclamo né scritto né verbale; mentre dalla disanima della documentazione in atti depositata, vi è evidenza di reclamo datato 18/04/2019, che benché privo delle ricevute di invio ed accettazione pec, la sua esistenza e trasmissione trova riscontro nella missiva di TIM prot. n. C23467055 datata 08/05/2019, anch'essa depositata in atti al fascicolo. Dalla lettura del testo e per quanto di evidenza nella missiva di TIM è palese che l'istante già in tale data (18/04/2019) non solo lamentava all'operatore l'attivazione impropria dell'utenza XXXXXXXXX ma nel contempo chiedeva allo stesso l'immediata disattivazione, nonché il ritiro della strumentazione lasciata dai tecnici in loco. Inoltre, anche nel corso della presente procedura, l'istante ha dichiarato, ed anche più volte, che l'utenza XXXXXXXXX non è mai stata utilizzata, dichiarazione che attesa la documentazione in atti al fascicolo, è rimasta inascoltata da parte della società resistente. Pertanto, a fronte di quanto sopra dichiarato e documentato in atti, considerato che la TIM nella memoria si è limitata a dichiarare che l'utenza de qua è stata attivata in data 07/03/2019 ed è stata cessata in data 06/10/2019 e che la stessa è stata sempre utilizzata dall'utente, depositando in atti a comprova una sola fattura; nel proseguo è doveroso argomentare sul comportamento tenuto dalla società resistente che in questa sede, risulta censurabile. In primis, le due Welcom Letter depositate in atti da parte di TIM non provano la volontà univoca dell'istante di aver richiesto l'attivazione dell'utenza XXXXXXXXX che invece sarebbe stata palese, salvo smentita, con il deposito in atti del contratto sottoscritto dall'istante o da altro documento equipollente attestante univocamente la volontà dello stesso ad aver attivato l'utenza di cui si discute. Ma non solo, l'operatore non ha depositato in atti la probante documentazione attestante l'utilizzo della linea e della sua fatturazione. Infatti, la società TIM, non ha dato prova, in questa sede, della debenza della fatturazione emessa per tale utenza mediante la produzione in atti dei tabulati del traffico telefonico generato dall'utenza e dei reports dei file di connessione internet. Né si può considerare, in questa sede solo quanto dichiarato in memoria sul punto dalla società, né si può considerare l'unica fattura depositata in atti, a comprova del suo utilizzo. Pertanto, la società convenuta in assenza di prova contraria a quanto dichiarato dall'istante, può ritenersi responsabile, ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta della linea XXXXXXXXX. Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse per la sopra citata utenza, nonché alla liquidazione dell'indennizzo, in accoglimento alle richieste dell'istante di cui al punto 1) e punto 3). Di conseguenza la TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-

amministrativa riferita all'istante mediante lo storno di tutte le fatture emesse per la linea telefonica 09244528140, ed al ritiro a proprie spese, dell'eventuale pratica di recupero credito. Inoltre l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'art.9 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi. In relazione all'arco temporale di riferimento da prendere in considerazione si individua quale dies a quo, la data in cui parte istante, ha per la prima volta reclamato l'attivazione del servizio non richiesto ovvero la data del 23/04/2019, data di ricevimento del reclamo da parte di TIM come da missiva prot. C23467055 del 08/05/2019 in atti, e come dies a quem la data del 05/10/2019 ovvero la data antecedente la cessazione dell'utenza (06/10/2019) per un totale di 165 giorni. Alla luce di quanto sopra rappresentato la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 9 comma 1 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 5,00 al di per 165 giorni per un totale di euro 825.00 (ottocentoventicinque/00). Mentre non risulta accoglibile la richiesta di cui al punto 5) afferente alla richiesta di indennizzo di cui all'art. 9 comma 2, atteso che il disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria di cui sopra.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante, per ambedue le procedure, si è avvalso dell'assistenza di un delegato di fiducia incaricato della sua rappresentanza e di quanto rappresentato in premessa su tale richiesta.

### **DELIBERA**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti della TIM S.p.A., in relazione alle utenze XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta, allo storno dell'intera fatturazione emessa per l'utenza XXXXXXXXX, dalla data della sua attivazione fino alla data della sua cessazione con conseguente regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro della pratica di recupero crediti, se eventualmente esistente.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, nel termine di 90 giorni dalla notifica del presente procedimento, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi:

- euro 442,50 (quattrocentoquarantadue/50) ai sensi dell'art. 4 comma 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi - euro 292,50 (duecentonovantadue/50) ai sensi dell'art.4 comma 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi.

- euro 825,00 (ottocentoventicinque/00) ai sensi dell'art. 9 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi.

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.

*Palermo 12/05/2021*

IL PRESIDENTE

