

DELIBERA 337/2023/CRL/UD del 16/6/2023
L. Cxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/110333/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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;

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 delibera 395/17/CONS;

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 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di L. Cxxx del 11/04/2019 acquisita con protocollo n. 0162091 del 11/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig. Cxxx L. titolare di un contratto sull'utenza n. 0693xxxxxxx, n. 0693xxxxx, n. 339xxxxxxx, n. 331xxxxx, lamenta la perdita della numerazione, attivazione servizi/profilo non richiesti, spese di procedura, indebita fatturazione, nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - che nel febbraio 2017 attiva contratto TIM SMART e a fine agosto 2017 gli viene attivata anche l'opzione smart fibra, ma fin dall'inizio la linea incomincia ad avere problemi ovvero risulta occupata o libera se qualcuno chiama ma il telefono non squilla, alcune volte la linea è assente oppure cade durante la conversazione. Tali problematiche sono state immediatamente segnalate prima a mezzo telefono e poi a mezzo fax, sono stati inviati innumerevoli reclami, anche perché in casa abita una persona portatrice di handicap che ha necessità di avere un telefono funzionante. A ottobre 2017, senza alcun preavviso e dopo l'ennesimo reclamo per il disservizio, l'utenza n. 0693xxxxx più le linee mobili vengono sospese. Il 21.11.2017 gli viene attivata nuova numerazione mai richiesta prima mentre quella vecchia viene cessata. Successivamente riceve una fattura di € 1.108,82 contenente i costi di recesso, gli addebiti in unica soluzione per effetto della cessazione del vecchio numero. L'istante richiede lo storno parziale insoluto, indennizzo per sospensione per servizio fisso più servizi mobili, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per perdita di numerazione, indennizzo per attivazione servizi/profilo non richiesti spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM SpA in riferimento alla segnalazione del sig. Ceci Luigi ha affermato che l'istante non ha prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno. Le verifiche svolte all'interno dei propri sistemi hanno documentato che risultano per la linea n. 0693xxxxx delle segnalazioni nel periodo compreso fra agosto ed ottobre 2017 e non fino a novembre 2017, come da retrocartellino allegato. Per quanto riguarda le linee mobili non vi è evidenza di alcuna sospensione nel periodo segnalato dal sig. Ceci, fermo restando che la discontinuità del collegamento potrebbe essere dovuta alla copertura di rete. Il rapporto di fornitura su utenza mobile, inclusivo sia della prestazione lato fonia che di quella lato dati, è regolato dall'art. 2 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di TIM secondo cui l'accesso al servizio va utilizzato esclusivamente in mobilità nei limiti della capacità della rete e dei requisiti di qualità indicati nella Carta dei Servizi in vigore, che il Cliente dichiara di ben conoscere in tutti i suoi contenuti, avendone preso completa visione prima della stipula del

Contratto. TIM può variare la copertura territoriale, che può subire variazioni anche importanti sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento. TIM SpA circa l'indennizzo richiesto dal sig. Ceci per attivazione servizi/profilo non richiesti, indennizzi vari e rimborso costi sostenuti, ritiene l'istanza generica ed indeterminata (Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibera Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n. 15/2016 e n. 157/2016), in quanto non è stata indicata l'utenza (mobile o fissa) di riferimento, non è stato puntualizzato in cosa sarebbero consistiti servizi/profilo applicati senza il consenso dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Sulla richiesta di indennizzo per mancata riattivazione/perdita della numerazione 0693xxxx, si ravvisa l'inadempimento dell'obbligazione contrattuale ex art. 1218 c.c., per la negligenza del gestore ai sensi dell'art. 1176 comma 2 e 1375 c.c.. Già con il reclamo del 20.10.2017 l'utente ha lamentato la cessazione, non voluta né accettata, della numerazione storica, tra l'altro dalle strutture ospedaliere che seguivano la consorte, invalida. In merito il gestore non ha fornito valide esimenti della propria responsabilità limitandosi ad affermazioni di puro stile prive di supporto probatorio e non atte a dimostrare la richiesta dell'istante di rinuncia della vecchia numerazione a favore di una nuova attivazione. L'utente, a bene vedere, chiedeva, stante gli innumerevoli disservizi, il ritorno alla vecchia tecnologia. Non risulta che il gestore abbia mai comunicato la necessità di una nuova attivazione né la necessaria accettazione dell'istante. Atteso che l'art. 10 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS prevede che l'utente ha diritto ad un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00, e che, è provato il possesso ultradecennale si riconosce all'utente il massimo dell'indennizzo previsto dal regolamento di € 1500,00. Quanto ai malfunzionamenti, dagli innumerevoli reclami inoltrati dall'istante, ed in atti, emerge un malfunzionamento della linea, fibra, dal 12.9.2017 al 19.10.2017 (il 20.10.2017 la linea viene sospesa per l'attivazione della nuova numerazione ed il ritorno alla tecnologia analogica). Emerge, poi, una sospensione della linea fissa dal 20.10.2017 al 20.11.2017 data in cui viene attivata la nuova numerazione fissa. Quanto alla linea mobile l'utente lamenta la sospensione in data 16.11.2017. Dopo questa segnalazione non lamenta alcunché nei successivi, spesso ripetitivi reclami, è plausibile, pertanto, che la stessa sia stata riattivata con la nuova linea fissa. Emerge, altresì, il malfunzionamento dell'adsl dal 20.2.2018 al 7.3.2018. Con riguardo all'onere probatorio incombente sulle parti in materia di



malfunzionamenti rileva invero la Delibera 1/11/CIR per la quale: ‘Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, nè tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. In tema di riparto dell'onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore. L'operatore non ha fornito nelle sue memorie documentazione idonea a dimostrare che le pretese di parte istante fossero infondate e immotivate. Quanto alla richiesta di attivazione “servizi non richiesti”, accertata l'attivazione non richiesta della nuova numerazione, spetta all'istante l'indennizzo dal 20.11.2017, data di attivazione, al 19.12.2017 (data individuata dallo stesso istante e ritenuta condivisibile. Solo dal 19/12/17 il sig. Ceci ha accettato l'attivazione del nuovo numero, in quanto dal reclamo inviato in tale data, l'istante si lamenta della ritardata attivazione dei servizi. Nei reclami precedenti l'istante chiede a TIM SpA la riattivazione dei servizi sul n. 069304xxxx e la riconversione della sua vecchia linea n. 0693xxxx da Fibra a RTG + ADSL, relativamente alla numerazione 069301xxx, come emerge dai reclami allegati. Relativamente ai disservizi lamentati dall'istante, adeguatamente provati allegando tutti i reclami dal 12/09/2017 fino al 23/01/2019 spettano: - Per il malfunzionamento della linea, fibra dal 12.9.2017 al 19.10.2017, la complessiva somma di € 259,00 ex artt 6, comma 2, e 13, comma 2, del Regolamento indennizzi; - Per la sospensione della linea fissa dal 20.10.2017 al 20.11.2017 la complessiva somma di € 310,00 ex artt 6, comma 1, e 13, comma 2, del Regolamento indennizzi; - Per la sospensione dell'utenza mobile dal 16.11.2017 al 20.11.2017 la complessiva somma di € 24,00 ex art 6, comma 2, del Regolamento indennizzi. - Per l'attivazione non richiesta della linea fissa dal 20.11.2017 al 19.12.2017 la complessiva somma di € 310,00 ex artt 9, comma 1, e 13, comma 2, del Regolamento indennizzi. Per quanto riguarda gli addebiti contestati, all'istante spetta, certamente, lo storno dei costi di disattivazione/recesso in quanto non ha mai chiesto la disattivazione bensì la riconversione della linea. È stato il gestore, arbitrariamente, a cessare la vecchia numerazione ed attivarne una nuova. All'utente, spetta, pure, lo storno/rimborso della fatturazione della linea fissa nel periodo di sospensione dal 20.10.2017 al 20.11.2017 nonché lo storno delle rate residue modem stante l'attivazione di una nuova linea analogica. Quanto alle rate residue di tablet e televisore, l'utente nelle comunicazioni inoltrate al gestore si è dichiarato disponibile a pagare i dispositivi secondo le scadenze rateali concordate. Orbene, in assenza di evidenze contrarie (non risultanti nella vicenda in esame), tale facoltà deve poter essere riconosciuta all'utente alla luce di quanto dispone l'art. 5, comma 4, All. A, della delibera Agcom n. 519/15/CONS, secondo cui “Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori garantiscono ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto

principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto". Tale disposizione, nel riconoscere agli utenti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di optare per il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue relative agli apparati lascia intendere che è ben possibile anche l'ipotesi inversa, e cioè che l'utente possa scegliere di continuare il pagamento rateale inizialmente concordato. Del resto la suddetta disposizione esordisce proprio affermando che "Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche". In base alle suddette coordinate normative, la condotta di TIM, che invece ha preteso il pagamento delle rate residue dei dispositivi in un'unica soluzione si palesa illegittima. Spetta all'utente, pertanto, il diritto al pagamento rateale del tablet e del televisore. E' accoglibile la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami nella misura massima di € 300,00. Per le spese di procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6 del regolamento che sancisce inoltre che nel determinare i rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento processuale delle parti, appare equo liquidare le spese di procedura in € 100,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. L. Cxxx nei confronti della società TIM SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 a titolo di spese, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- per il malfunzionamento della linea, fibra dal 12.9.2017 al 19.10.2017, la complessiva somma di € 259,00 ex artt 6, comma 2, e 13, comma 2, del Regolamento indennizzi;
- per la sospensione della linea fissa dal 20.10.2017 al 20.11.2017 la complessiva somma di € 310,00 ex artt 6, comma 1, e 13, comma 2, del Regolamento indennizzi;
- per la sospensione dell'utenza mobile dal 16.11.2017 al 20.11.2017 la complessiva somma di € 24,00 ex art 6, comma 2, del Regolamento indennizzi.

- per l'attivazione non richiesta della linea fissa dal 20.11.2017 al 19.12.2017 la complessiva somma di € 310,00 ex artt 9, comma 1, e 13, comma 2, del Regolamento indennizzi.

- € 300,00 a titolo di indennizzo da “mancata risposta al reclamo”.

TIM SPA è, altresì, tenuta a stornare i costi di disattivazione/recesso nonché a stornare/rimborsare la fatturazione della linea fissa nel periodo di sospensione dal 20.10.2017 al 20.11.2017 nonché le rate residue modem stante l'attivazione di una nuova linea analogica. TIM SPA è, altresì, tenuta a garantire il pagamento del tablet e del televisore secondo le scadenze rateali concordate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente 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, 16/6/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini