

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 65 del 19 settembre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/599015/2023).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 04/04/2023 acquisita con protocollo n. 0093571 del 04/04/2023;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 28/11/2019 XXXXXXXXXXXX ha sottoscritto con TIM SPA una nuova proposta contrattuale relativa alla linea fissa, identificata come sezione Tim comunicazione integrata smart, avente ad oggetto la somministrazione dei servizi di telefonia e internet ADSL. A fronte della mancata attivazione dei nuovi servizi, in data 25/02/2020 e 9/03/2020 XXXXXXXXXXXX, anche tramite il proprio legale, inviava lettere di diffida a mezzo pec, chiedendo l'attivazione dei nuovi servizi, che oltretutto TIM aveva già cominciato ad addebitare con le fatture del 6/02/2020 (cfr fatture TIM SPA n. 8E00144184-8E00147640/2020 addebitati canoni per periodi 31/12/2019 e 29/01-31/01/2020). I solleciti rimasero completamente privi di riscontro. Privi di riscontro rimasero anche i solleciti telefonici successivi. Solo in data 11/05/2020, ben 6 mesi dopo la sottoscrizione del contratto, è intervenuto un tecnico TIM per completare l'installazione e attivare effettivamente i nuovi servizi. I tempi contrattualmente previsti per l'attivazione sono pari a 10 giorni dalla richiesta del cliente (art. 4 CGC), che nel caso di specie è datata 28/11/2019. L'operatore non ha adempiuto all'obbligo di fornire i servizi richiesti nei tempi contrattualmente previsti, come imposto dalla Delibera AGCOM 179/03/CSP e dal consolidato orientamento dell'Agcom, né ha assolto il dovere di fornire idonea informativa al cliente sui motivi del ritardo. Alla luce di quanto sopra l'utente ha diritto all'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi di telefonia e internet ADSL. Per la quantificazione dell'indennizzo, si richiama il combinato disposto degli articoli 4 e 26 delle condizioni generali di contratto servizio telefonico di base TIM, espressamente richiamate nel contratto 28/11/2019, che riconosce al cliente un'indennità pari al 50% del canone per ogni giorno lavorativo di ritardo compreso il sabato (cfr. all 23, art. 26), per il periodo dal 01/02/2020 all'11/5/2020. Il 50% del canone in base alle fatture del 2020 era pari a € 118 ($=(80+30+118+8)/2$) per un importo complessivo di € 10.148,00 ($€118*86$ giorni). L'indennità era stata richiesta, invano, con il reclamo del 3/7/2020 e successivamente col reclamo del 4/3/2021. Le disposizioni contrattuali, se più favorevoli prevalgono sugli indennizzi previsti dal regolamento sugli indennizzi ex all. A delibera n. 347/18/CONS. In via subordinata, si chiede l'indennizzo, ai sensi degli artt. 4-13 del Regolamento sugli indennizzi testè citato, sia per il servizio voce che per il servizio internet ADSL per ogni giorno di ritardo nell'attivazione, pari a 100 giorni (compresi i festivi) calcolati dal 01/02/2020 al 11/5/2020, sottolineando che si tratta di utenza affari: Servizio voce € 15,00*100 giorni=€ 1500; servizio Internet ADSL (con la maggiorazione di 1/3) € 20,00*100=2000 per un importo complessivo di € 3.500,00. Richiesta indennizzo per mancata risposta al reclamo del 3/07/2020 (Art. 12 Regolamento indennizzi Agcom) XXXXXXXX con pec del 3/7/2020 ha inoltrato a TIM un reclamo contenente tra le altre contestazioni la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi a termine di contratto. Il reclamo non ha ricevuto alcun riscontro, nemmeno successivamente alla seconda richiesta del 4/3/2021 (Art. 8 -8bis). In forza dell'art. 12 Reg indennizzi ex all. A delibera n. 347/18/CONS si chiede un indennizzo per mancata risposta al suddetto reclamo, che visto il tempo trascorso, si quantifica nella misura massima pari a €300,00. Richiesta indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo del 12/07/2021 in relazione alla nota di accredito n. 6920210424002042 del 09/04/2021 dell'importo di € 11,50 (Art. 12 Regolamento indennizzi Agcom). La nota di accredito in oggetto stornava l'importo di € 11,50 a favore di XXXXXXXXXXXX Non ricevendo il relativo accredito, con pec del 12/07/2021 la società inviava reclamo, che non riceveva alcun riscontro. L'importo è stato corrisposto solo in data 29/09/2022. In forza dell'art. 12 Reg indennizzi ex all. A delibera n. 347/18/CONS si chiede un indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo del 12/07/2021, che visto il tempo trascorso dalla scadenza del termine di 30 giorni e l'accredito del bonifico (29/9/2022), si quantifica nella misura massima pari a € 300,00. SEZIONE II – LINEE MOBILI – CODICE CONTRATTO 888010122163 Mancato storno e rimborso dell'importo di € 28,23 + i.v.a. per servizio Roaming USA non richiesto - fattura n. 7X01570262 del 15/04/2020 – linea XXXXXXXX. Con la fattura n. 7X01570262 del 15/04/2020, TIM SPA ha addebitato ingiustificatamente a XXXXXXXX sulla linea XXXXXXXX l'importo di € 28,23 + i.v.a a titolo di corrispettivo per il servizio Roaming USA. Il servizio, attivato erroneamente dal 5/12/2019, non è mai stato richiesto dall'utente come risulta dalla proposta contrattuale sottoscritta in data 28/11/2019. La fattura è stata integralmente e puntualmente pagata. Si chiede pertanto lo storno ed il rimborso dell'importo di € 28,23 + i.v.a. (€ 34,44) non dovuto. Il reclamo presentato in data 08/05/2020 per ottenere lo storno e la restituzione di tale importo non dovuto, non ha ricevuto alcuna risposta. La fondatezza della richiesta è confermata dall'accoglimento in data 3/4/2020, Prot. C25946643 del reclamo del 9/03/2020 con il medesimo oggetto avverso la fattura 7X00800647 del 14/2/2020: “Abbiamo provveduto a disattivare il contributo Roaming USA e a disporre l'accredito di € 30,32 nella prima fattura utile. La preghiamo di contattarci

non appena avrà ricevuto la fattura di prossima emissione, per permetterci di rimborsare gli ulteriori addebiti relativi al contributo suddetto...". Indennizzo per attivazione servizi non richiesti (Art. 9 Regolamento indennizzi Agcom) Tim ha attivato sulla linea XXXXXXXX un servizio non richiesto a partire dal 5/12/2019 e fino al 23/03/2020. Come ricordato al paragrafo 2.1 la circostanza era stata tempestivamente contestata con reclamo del 9/3/2020, dopo il ricevimento della fattura del 14/2/2020. Alla luce di quanto sopra, fatto salvo il diritto di non pagare alcun corrispettivo e ottenerne lo storno, spetta all'utente un indennizzo pari a 5 € per ogni giorno di attivazione. Nel caso di specie i giorni di attivazione non richiesta, dal 5/12/2019 al 23/03/2020 sono stati 108: l'indennizzo spettante è pari a € 540,00. Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 8/5/2020 Si chiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec in data 8/05/2020 relativo all'addebito per servizio Roaming USA di cui al punto 2.1, ai sensi dell'art 12 del Regolamento AGCOM sugli indennizzi applicabili alle controversie tra utenti e operatori telefonici, che visto il tempo trascorso dalla scadenza del termine di 30 giorni, si quantifica nella misura massima di € 300,00 essendo trascorsi già oltre 800 giorni. Storno e restituzione importi addebitati per recepimento recessi oltre il termine di 30 giorni in relazione ad alcune linee mobili (reclamo del 21/04/2021). L'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente fissato di 30 giorni (cfr deliberazione Corecom Veneto n. 13/2021). Ai sensi dell'art. 8 comma 2 del regolamento AGCOM a tutela degli utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche (All. A delibera 519/15/Cons): "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dalla data di efficacia del recesso e qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, prevede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Nel rapporto con XXXXXXXX TIM ha violato i suddetti obblighi molte volte, recependo i recessi, corredati di carta d'identità del legale rappresentante della società istante, correttamente esercitati, molto tempo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, con conseguenti addebiti di importi non dovuti, come meglio precisato di seguito a) nella fattura n. 7X02292274 del 15/06/2020 linea XXXXXXXX € 3,64 oltre i.v.a. relativa al periodo 01/04/2020 -31/05/2020. L'addebito non è dovuto a fronte del recesso esercitato con pec del 17/02/2020. Il recesso ha effetto con conseguente cessazione della linea entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvenuto recesso e pertanto entro e non oltre il 18/03/2020; non dovuto l'addebito del bimestre 01/04/2020-31/05/2020. Si chiede lo storno e la restituzione di € 3,64 + i.v.a. =€ 4,44 con interessi legali dal pagamento del 20/07/2020 alla effettiva restituzione. Nella fattura n. 7X03011195 del 14/08/2020 linea XXXXXXXX € 2,58 oltre i.v.a. relativa al periodo 01/06/2020 – 13/07/2020. Per gli stessi motivi di cui al punto a: linea cessata fin dal 18 marzo 2020 per effetto di recesso del 17/02/2020: non dovuto l'addebito per il periodo 01/06/2020 - 13/07/2020. Si chiede lo storno e la restituzione dell'importo di € 2,58 + i.v.a. =€ 3,15 con interessi legali dal pagamento del 21/09/2020 alla effettiva restituzione. c) nella fattura n. 7X04439185 del 12/12/2020 linea XXXXXXXX € 3,64 oltre i.v.a. relativa al periodo 01/10/2020 – 30/11/2020. Il recesso in relazione a questa linea è stato comunicato con pec del 9/9/2020. La cessazione ha avuto effetto il 9/10/2020. Non dovuto l'intero canone bimestrale. Si chiede lo storno e la restituzione dell'importo proporzionale al periodo dal 10/10/2020 al 30/11/2020, pari a € 3,03 (pari a 5/6) + i.v.a. =€3,70, con interessi legali dal pagamento del 20/01/2021 al saldo. d) nella fattura n. 7X00577224 del 11/02/21 linea XXXXXXXX € 3,64 oltre i.v.a. relativa al periodo 01/12/2020 – 31/01/2021. Il recesso in relazione a questa linea è stato comunicato con pec del 9/9/2020. La cessazione ha avuto effetto il 9/10/2020: il canone dal 01/12/2020 al 31/01/2021 non è dovuto. Si chiede lo storno e la restituzione dell'importo di € 3,64 + i.v.a. =€4,44 oltre agli interessi legali dal pagamento del 15/03/2021 al saldo. e) nella fattura n. 7X00577224 del 11/02/21 linea XXXXXXXX € 30,00 oltre i.v.a. relativa al periodo 01/12/2020 – 31/01/2021. Il recesso in relazione a questa linea è stato comunicato con pec del 18/12/2020. La cessazione ha avuto effetto il 18/01/2021. Non dovuto l'intero canone bimestrale. Si chiede lo storno e la restituzione dell'importo proporzionale al periodo dal 19/01/21 al 31/01/21 , pari a € 6,00 (1/5) + i.v.a.(= €7,32) con interessi legali dal pagamento del 15/03/2021 al saldo. f) nella fattura n. 7X01396728 del 12/04/21 linea XXXXXXXX €1,88 oltre i.v.a. relativa al periodo 01/02/2021 – 01/03/2021. Il recesso in relazione a questa linea è stato comunicato con pec del 9/9/2020. La cessazione ha avuto effetto il 9/10/2020: canone del periodo 01/02-01/03/2021 non dovuto. Si chiede lo storno e la restituzione dell'importo di € 1,88 + i.v.a. =€ 2,29 oltre agli interessi legali dal pagamento del 11/5/2021 al saldo. g) nella fattura n. 7X01396728 del 12/04/21 linea XXXXXXXX € 19,84 oltre i.v.a. relativa al periodo 01/02/2021 – 10/03/2021. Il recesso in relazione a questa linea è stato comunicato con pec del 18/12/2020 (cfr. art. 21-21bis). La cessazione ha avuto effetto il 18/01/2021. Canone dal 01/02-10/03/2021 non dovuto. Si chiede lo storno e la restituzione dell'importo di €19,84 + i.v.a. =€ 24,20 con interessi legali dal pagamento del 11/5/2021 al saldo. Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21/04/2021. Le contestazioni sul tardivo recepimento dell'esercizio del recesso di cui al punto 2.4 erano state sollevate con reclamo del 21/04/2021, a cui non è stata data alcuna risposta. Si chiede pertanto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec in data 21/4/2021. Visto il tempo trascorso dalla scadenza del termine di 30 giorni per la risposta, l'indennizzo si quantifica nella misura massima di € 300,00.

L'utente, quindi, chiede

- i. L'indennizzo per ritardata attivazione del servizio telefonia e internet ai sensi artt. 4-26 CGC TIM servizio telefonico di base per un importo di € 10.148,00 o in subordine indennizzo ai sensi degli artt. 4-13 del regolamento sugli indennizzi ex all. A delibera n. 347/18/CONS per ogni giorno di ritardo nell'attivazione

- dei servizi di telefonia e internet ADSL, tenendo conto che si tratta di utenza affari e così quantificati rispettivamente € 1500,00 servizio voce e (15€*100 giorni); € 2000 per internet Adsl (20€*100 giorni);
- ii. L'indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo del 8/5/2020;
 - iii. L'indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo del 3/7/2020;
 - iv. L'indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo del 21/4/2021
 - v. L'indennizzo di € 300,00 per mancata o tardiva risposta al reclamo del 12/7/2021;
 - vi. Lo storno dell'importo di 28,23+ i.v.a.= (€ 34,44) addebitato con fattura n. 7X01570262 del 15/4/2020 per servizio Roaming Usa non richiesto sulla linea 3356021517 e rimborso del corrispondente importo, oltre interessi legali dal pagamento del 20/05/2020 al saldo;
 - vii. L'indennizzo di € 540 per attivazione servizio Roaming Usa non richiesto sulla linea XXXXXXXXX dal 5/12/2019 al 23/03/2020;
 - viii. Lo storno e restituzione dei seguenti importi sulle seguenti fatture: a) € 3,64 + i.v.a. = € 4,44 fattura n. 7X02292274 del 15/06/2020; b) € 2,58 + i.v.a. = € 3,15 fattura n. 7X03011195 del 14/08/2020; c) € 3,03 + i.v.a. =€ 3,70 fattura n. 7X04439185 del 12/12/2020; d) € 3,64 + i.v.a. =€ 4,44 fattura n. 7X00577224 del 11/02/21; e) € 6,00 + i.v.a. =€ 7,32 fattura n. 7X00577224 del 11/02/21; f) €1,88 + i.v.a. =€ 2,29 nella fattura n. 7X01396728 del 12/04/21; g) € 19,84+ i.v.a. =€ 24,20 fattura n. 7X01396728 del 12/04/21; oltre al pagamento degli interessi legali dai singoli pagamenti alla restituzione effettiva;
 - ix. il rimborso spese per il presente procedimento che si quantifica in € 1000,00= o diversa misura ritenuta equa e proporzionata.

La posizione dell'operatore

Il cliente è titolare di progetto telefonico NICI, con abbinata 3 linee VoIP, supportato da connettività ADSL Adaptive 20M 256F e contratto mobile XXXXXXXX comprensivo di 7 ricaricabili BU con profilo TIM Small. LATO FISSO: l'istante, già titolare delle linee nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX, ha sottoscritto con TIM in data 28.11.2019 un contratto fisso per l'attivazione di un collegamento NICI. Il progetto NICI è stato attivato per quanto concerne il pricing e la connettività – collegamento XXXXXXXX e XXXXXXXX – rispettivamente in data 27 e 23 gennaio 2020. Si evidenzia che anche controparte nei propri reclami indica che i tecnici TIM in data 23.1.2020 si sono recati presso la sede dell'Azienda per l'installazione del collegamento Nici. Le linee telefoniche storiche dell'utente – XXXXXXXX e XXXXXXXX – sono state associate al progetto telefonico NICI solo in un secondo momento con data di ultima lavorazione rispettivamente il 15 e 19 giugno 2020. Ciò ha generato una doppia fatturazione. Come si evince dall'estratto debitorio che si allega, dal conto telefonico bim 2/20 e sino al conto telefonico bim 5/20 hanno fatturato contemporaneamente sia le linee connettività e servizio del Nici (XXXXXXX e XXXXXXXX) sia le linee storiche dell'utente (XXXXXXX e XXXXXXXX) che sarebbero dovute confluire nel Nici e non fatturare più. E' importante precisare che si è trattato solo di un problema di doppia fatturazione in quanto l'istante NON è mai rimasto disservito sia lato fonia sia lato connessione dati ed il collegamento NICI è stato attivato già nel primo intervento dei tecnici TIM del 23.1.2020 di cui scrive controparte nei reclami ed è per questo che la fatturazione è iniziata. Il successivo intervento dell'11.5.2020 è stato solo propedeutico per far confluire le linee storiche dell'istante nel collegamento NICI. Come da lettera dell'8.4.2021 allegata dallo stesso istante, Tim ha già provveduto ad emettere Note di credito per complessivi € 1.101,50 oltre ad un accredito in fattura di € 34,25, per un totale di € 1.135,75. Il tutto come risulta sempre dall'estratto debitorio nella colonna NDC in cui accanto alle fatture indicate nella comunicazione di TIM dell'8.4.2021 appaiono le diciture "parziale" o "si". Con riguardo a quanto sostenuto da controparte circa il ritardo nell'attivazione dei servizi ed alla relativa richiesta degli indennizzi, occorre innanzitutto rilevare che, come sopra già evidenziato, NON c'è stato un ritardo nell'attivazione di un servizio in quanto l'istante ha sempre usufruito sia del servizio voce che dati (ed infatti nei reclami non lamenta mai dei malfunzionamenti o delle interruzioni). In secondo luogo, ad un progetto di Comunicazione Integrata Smart non si applicano le Condizioni Generali di Abbonamento allegate dall'utente che riguardano solo il servizio base. Infatti, dover attivare un progetto come quello Nici che prevede anche la trasformazione delle linee da tradizionale a voip implica che ci siano più incognite tecniche e non è minimamente paragonabile alla semplice attivazione di una linea RTG o ISDN. Non a caso le Condizioni Generali di Abbonamento Broadband che si applicano al collegamento Nici, all'art.4.2. prevedono che: "Il Richiedente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio è comunque subordinata ad un esame tecnico di fattibilità da parte di TIM. TIM provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame tecnico di fattibilità e, in caso di esito positivo, indicherà i tempi di realizzazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di TIM. Qualora l'indicazione della tempistica per la realizzazione

del Servizio non sia corrispondente alle esigenze del Richiedente, quest'ultimo avrà facoltà di annullare la richiesta di adesione al Servizio senza il pagamento di alcuna penale/indennizzo. In caso di esito negativo dell'esame tecnico di fattibilità il Servizio non sarà attivato". Pertanto, per il collegamento Nici non c'è un termine di attivazione prestabilito ed infatti, coerentemente con quanto appena sostenuto, si evidenzia come dal 28.11.2019 il primo appuntamento con l'utente sia stato fissato per il 23.1.2020 senza che quest'ultimo abbia mai reclamato alcunché nelle more del primo appuntamento tecnico. LATO MOBILE: In merito alla ritardata cessazione delle linee mobili, si rileva che l'istante non ha depositato le ricevute di consegna delle pec con cui ha richiesto la cessazione delle sim e che pertanto allo stato ogni relativa domanda di storno/rimborso deve ritenersi infondata. Quanto all'opzione Roaming Usa, si precisa che NON è un servizio ma un'opzione telefonica e che, come comunicazione di TIM del 3.4.2020 allegata dall'utente, l'Operatore ha provveduto in quella data a disattivare il Roaming e ad accreditare l'importo di € 30,32 e che pertanto nulla è più dovuto. Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che alcuno storno/rimborso o indennizzo di alcun tipo è dovuto all'istante, men che meno nella sproposita somma calcolata da controparte, i cui conteggi si contestano in toto.

Tutto ciò premesso, Tim chiede di rigettarsi le richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto

Con memoria di replica depositata in data 14.06.2023, l'utente precisa quanto segue:

Si contesta la circostanza che l'istante abbia indicato nei propri reclami che i tecnici TIM in data 23/11/2020 si sono recati "presso la sede dell'Azienda per l'installazione del collegamento NJCI". Nel le diffide del 25/2/2020 e del 9/3/2020 si affermava che era stata eseguita una parte dell'installazione (non si entrava nei dettagli tecnici, appresi solo dalla lettura della memoria avversaria). Non è provato cosa sia stato fatto in data 23/ 1/2020: l'unica cosa certa e non contestata è la doppia fatturazione, sulle linee nuove (XXXXXXX e XXXXXX) e su quelle vecchie (XXXXXXX XXXXXXX), e la successiva emissione di Note di accredito a storno degli importi addebitati per le linee nuove fino all'effettiva e completa attivazione del progetto di comunicazione integrata smart. Dopo l'intervento del 23/11/2020 il tecnico TIM sig. XXXXXXX è tornato presso la sede dell'istante in data 11/5/2020. Osserviamo che la data di ultimazione lavori risulta il 19/06/2020.

A nulla rileva che l'istante abbia sempre usufruito del servizio voce e dati: l'erogazione del servizio oggetto del contratto 28/1 1/20 19 è iniziata dopo il 19/6/2020. Tra la firma del contratto e l'ultimazione dei lavori sono decorsi oltre 6 mesi, anzi quasi 7 mesi dal 28/ 1 1/2019 al 1 9/06/2020. Si contesta l'affermazione avversaria secondo cui per il collegamento NICI non ci sarebbe un termine di attivazione prestabilito. Controparte indica le Condizioni Generali di abbonamento Broad band, come applicabili alla fattispecie in esame.

Si evidenzia che Tim risulta inadempiente anche rispetto alle suddette Condizioni Generali, secondo cui la stessa " indicherà i tempi di realizzazione del servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei ServiziTIM". Nel caso di specie TIM non ha indicato i tempi di realizzazione del servizio e non ha rispettato quanto previsto dalla Carta dei Servizi TIM BUSINESS, che prevede per il servizio Broad band con VOIP incluso un termine massimo di 70 giorni, come si evince dall'estratto allegato. TIM non ha fornito nemmeno informativa sui motivi del ritardo, su eventuali difficoltà tecniche, di cui anche oggi non fornisce prova, né ha dato riscontro alcuno alle richieste dell'istante di provvedere quanto prima all'ultimazione dei lavori. L'att. 4 comma 2 del regolamento degli indennizzi prevede che l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio è applicato anche ai casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'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".

Per quanto riguarda la quantificazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione si osserva che le condizioni generali di abbonamento Broadband nulla dispongono al riguardo, di talché si dovrà fare riferimento alle condizioni generali del servizio telefonico base, parimenti richiamato nel contratto e parte integrante di esso. In subordine si insiste per l'indennizzo ai sensi degli art 4 e 13 Regolamento per ritardo nell'attivazione del servizio sia per il servizio VOCE che per INTERNET ADSL- utenza affari. SEZIONE II -LINEE MOBILI - CODICE CONTRATTO XXXXXXX Recessi dalle linee mobili ricevuti oltre il termine Le pec di recesso dalle linee mobili sono state validamente inviate ed anche ricevute da TIM spa, come risulta dalle ricevute di avvenuta consegna del 7/2/2020 (linea XXXXXXX) del 9/9/2020 (linea XXXXXXX); del 8/ 12/2020 (linea XXXXXXX). Inoltre si sottolinea che dopo le disdette le linee sono cessate, in ritardo rispetto ai 30 giorni, ma sono cessate: ciò a conferma della ricezione delle disdette da parte di TIM. Sul mancato storno e rimborso dell'importo di € 28,23 + i.v.a. per servizio Roaming USA non richiesto - fattura n. 7X01570262 del 15/04/2020 - linea XXXXXXX. Si contesta quanto dedotto dalla difesa avversaria. E' irrilevante che la voce "ROAMING USA" sia un servizio o un'opzione telefonica: è solo una questione terminologica, che nulla cambia in merito alla fondatezza della richiesta di rimborso. Si tratta un costo aggiuntivo addebitato senza che il cliente avesse mai richiesto la relativi va

prestazione). La comunicazione TIM del 3/4/2020 Prot. C25946643 si riferisce al costo addebitato nella fattura precedente del 14/2/2020) e stornato poi nella prima fattura successiva del 15/4/2020 a seguito dell'accoglimento del reclamo contro addebito per servizio non richiesto del 9/3/2020 (inviato in data 6-3-2023), citato anche nella nota TIM. Peccato però che nelle pagine successive della medesima fattura del 15/4/2020, sempre sulla linea XXXXXXXX vengono addebitati ulteriori € 28,23 + LV .A. per la medesima voce "Roaming Usa", di cui si chiede lo storno ed il rimborso in questa sede.

Nella nota del 3/4/2020, TIM si rendeva già disponibile in via preventiva a rimborsare gli ulteriori addebiti relativi al contro buto suddetto "Abbiamo provveduto a disattivare il contributo Roaming USA e a disporre l'accredito di € 30.32 nella prima fattura utile. La preghiamo di contattarci non appena avrà ricevuto la fattura di prossima emissione per permetterci di rimborsare gli ulteriori addebiti relativi al contributo suddetto...". Tuttavia la richiesta in tal senso non ha più ricevuto riscontro. Il servizio/opzione non è mai stato richiesto; nè controparte, su cui gravava il relativo onere, ha provato il contrario. Il pagamento da parte di XXXXXXXX è avvenuto e la circostanza non è contestata. La richiesta è pertanto fondata ed incontestabile. Si chiede pertanto lo storno ed il rimborso dell'importo di € 28,23 + i .v.a. (=€ 34,44) non dovuto. Il reclamo presentato in data 08/05/2020 per ottenere lo storno e la restituzione di tale importo non dovuto non ha ricevuto alcuna risposta. Ne consegue la fondatezza anche delle richieste degli indennizzi sia per servizio non richiesto da l 5/ 12/2019 e fino al 23/03/2020, ai sensi del l 'art. 9 del regolamento, sia per la mancata risposta al reclamo del 8/5/2020.

2. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: non si ritiene condivisibile quanto affermato da Tim nella propria memoria difensiva circa il fatto che per il collegamento NCI, che l'utente aveva richiesto tramite il contratto sottoscritto in data 28.11.2019, non sussista un termine di attivazione prestabilito: le Condizioni generali di Abbonamento Broadband che, come del resto afferma lo stesso gestore, si applicano al collegamento Nici, all'art.4.2. prevedono che "il richiedente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio è comunque subordinata ad un esame tecnico di fattibilità da parte di TIM. TIM provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame tecnico di fattibilità e, in caso di esito positivo, indicherà i tempi di realizzazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di TIM" Ma non solo: nelle Condizioni Generali di Contratto Tim Business, nella specifica parte relativa al predetto servizio Broadband viene espressamente previsto che "nel caso di attivazione del servizio Broadband con Voip incluso (come nel caso specifico) il tempo massimo di attivazione è di 70 (settanta) giorni solari". Non si ritiene del resto nemmeno condivisibile quanto affermato da Tim secondo cui il servizio sarebbe stato attivato già in data 23.01.2020 mentre il successivo intervento dell'11.05.2020 sarebbe stato di mera natura "propedeutica" al solo fine di far confluire le linee storiche del cliente al collegamento Nici: trattasi, infatti, di affermazione apodittica e non documentalmente verificabile, per altro smentita dal fatto che il verbale datato 11.05.2020, prodotto in atti dall'utente e denominato Attivazione Prodotto Voip Nici Smart, indica in maniera chiara ed inequivocabile che in quella stessa data veniva attivato il servizio con la consegna del prodotto, veniva installato e consegnato quanto previsto e veniva collaudato l'impianto. Giova in proposito evidenziare che l'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto anche sotto il profilo temporale e qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero a problematiche tecniche non causate da sua colpa. Ma soprattutto il gestore deve fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così da poter operare le proprie scelte. Nel caso de quo l'operatore non ha dato prova, anche in risposta alle diverse segnalazioni dell'utente, di averlo informato in merito ai ritardi nell'attivazione del servizio. Poiché la condotta dell'operatore non è stata conforme agli obblighi previsti sussiste una responsabilità contrattuale a suo carico, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto il relativo indennizzo. Purtuttavia si ritiene il criterio utilizzato dall'utente nel calcolo dell'indennizzo (50% del canone mensile) non può costituire parametro oggettivo, in quanto dall'esame delle fatture in atti non è possibile individuare con precisione l'ammontare effettivo del canone mensile, di tal chè risulta preferibile utilizzare i parametri previsti dal Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) Per quanto sopra precisato, in

applicazione del combinato disposto dell'art. 4, comma 2 e dell'art. 13, commi 2 e 3, l'indennizzo viene quantificato come di seguito precisato: per quanto riguarda la quantificazione del periodo, si deve considerare come dies a quo il 17.02.2020 (70^a giorno successivo alla sottoscrizione del contratto, entro il quale Tim avrebbe dovuto attivare i servizi) e come dies ad quem l'11.05.2020 (come da verbale di attivazione in atti) per complessivi 84 giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 7,50 a sua volta raddoppiato in quanto trattasi di utenza affari, determinano un indennizzo, per quanto riguarda la linea voce, pari a € 1.260,00= (€ 7,50 x 2 x 84), mentre per quanto riguarda il servizio fibra, il predetto coefficiente di € 7,50 dovrà essere aumentato di 1/3 e finanche raddoppiato, per un importo pari a € 1.680,00= (€ 7,50 x 1/3 x 2 x 84).

In relazione alla richiesta sub ii) si evidenzia che Tim non ha prodotto agli atti alcun supporto documentale circa un eventuale risposta al reclamo inviato dall'utente tramite pec in data 08.05.2020, di cui parte attorea ha prodotto in atti la relativa ricevuta di consegna, di tal ch  si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 247/18/CONS.) che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda le richieste sub iii) e sub iv), che possono essere trattate congiuntamente, di indennizzo per il mancato riscontro rispettivamente al reclamo del 03.07.2020 e al reclamo del 21.04.2021 si ritiene che le stesse possano essere accolte per le medesime motivazioni di cui al punto sub ii) di cui sopra e pertanto l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di € 300,00= per ciascuno dei due reclami non riscontrati, per un importo complessivo pari a € 600,00=.

In relazione alla richiesta sub v) di indennizzo per la mancata riposta al reclamo del 12.07.2021 si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui il tenore letterale della predetta nota "*si segnala che siamo ancora in attesa del pagamento della nota di credito del 09.04.2021*" non pu  certamente configurare gli estremi di un reclamo propriamente inteso.

Per quanto concerne la richiesta sub vi) si ritiene che per le stesse argomentazioni di cui al sotto riportato punto sub vii) l'importo di € 28,23= relativo al servizio Roaming Usa non richiesto, addebitato nella fattura n. 7X01570262 del 15.04.2020, debba essere rimborsato.

Per quanto riguarda la richiesta sub vii) si precisa quanto segue: dall'esame della documentazione in atti, si evince chiaramente che l'opzione Roaming Usa non veniva riportata nel contratto sottoscritto da parte istante in data 28.11.2019, risultando pertanto, il predetto servizio, attivato senza una chiara ed inequivocabile volont  espressa in tal senso dall'utente. In relazione alla fattispecie di "fornitura di servizio non richiesto", l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto al relativo indennizzo. In atti non risulta, come detto, alcuna documentazione che lo comprovi e in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilit  dell'operatore per indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo (ex multis Corecom Lazio, delibera 22/12, Corecom Toscana delibera n. 50/18). Giova necessariamente evidenziare che l'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.), il quale prevede che "nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo   applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione" deve trovare applicazione, nel caso specifico, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 del predetto regolamento, il quale prevede che "nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo   effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", il che comporta che il periodo indennizzabile dovr  decorrere dal primo reclamo di contestazione relativo all'addebito del predetto servizio, che come dichiarato dall'utente stesso,   stato presentato in data 09.03.2020 - fino all'effettiva disattivazione del servizio contestato, avvenuta in data 23.03.2020, per complessivi 14 giorni, che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 2,50=, trattandosi

di servizio accessorio in quanto servizio aggiuntivo rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione, determinano un indennizzo pari a € 35,00= (€ 2,50 x 14).

Per quanto concerne la richiesta sub viii) va evidenziato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa. Nel caso di specie la parte istante ha contestato la fatturazione successiva alle disdette inviate all'operatore via PEC per alcune delle utenze mobili a lui intestate, mentre il gestore, nella propria memoria difensiva, sul punto ha affermato "che l'istante non ha depositato le ricevute di consegna delle pec con cui ha richiesto la cessazione delle sim e che pertanto allo stato ogni relativa domanda di storno/rimborso deve ritenersi infondata" affermazione che viene, invece, smentita dal fatto che l'utente ha prodotto in atti sia la richiesta di disdetta di alcune delle linee mobili a lui intestate e sia, in particolare, le ricevute di consegna delle PEC tramite le quali inoltrava le predette disdette al gestore. Per quanto sopra precisato, quindi, alla luce della valutazione comparativa tra le fatture e le disdette prodotte in atti dall'utente, quest'ultimo ha diritto a vedersi rimborsati gli importi dallo stesso indicati, per una somma complessiva pari a € 40,61 (al netto dell'iva).

Per quanto riguarda la richiesta sub ix) si ritiene congruo riconoscere l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto della presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a.

L'operatore TIM s.p.a. è tenuto a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, i seguenti importi:

l'importo di € 1.260,00=, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di ritardo nell'attivazione del servizio voce;

l'importo di € 1.680,00=, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di ritardo nell'attivazione del servizio Fibra;

l'importo di € 300,00=, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo dell'08.05.2020;

l'importo di € 300,00=, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo del 03.07.2020;

l'importo di € 300,00=, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo del 21.04.2021;

l'importo di € 28,23=, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso del servizio Roaming Usa, addebitato nella fattura n. 7X01570262 del 15.04.2020;

l'importo di € 35,00=, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto (Roaming Usa);

l'importo di € 40,61=, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, come in premessa specificato;

l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.

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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Fto(*) Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.