

DELIBERA N. 1/2024/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/620362/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 25/01/2024;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXX XXXXXXXXX del 13/07/2023 acquisita con protocollo n. 0187190 del 13/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 13 luglio 2023, il sig. XXXXX XXXXX lamenta quanto segue. Già titolare dell'utenza n. XXXXXX, attiva presso il gestore TIM con un contratto originariamente sottoscritto per i servizi Isdn + Adsl (fonia e internet) al costo mensile di € 77,55+IVA, riceveva nel marzo 2021 una proposta commerciale dall'agenzia XXXXX, operante in nome e per conto di TIM, per una modifica contrattuale. Tale modifica avrebbe comportato la cessazione del servizio Adsl sull'utenza n. XXXXXXXX e l'attivazione del servizio Fibra FTTC su una seconda numerazione (XXXXXXX), ad un costo mensile complessivo di € 72,99+IVA (secondo il prospetto fornito dall'agente). In realtà, con la sottoscrizione del contratto aggiuntivo, i costi mensili (che avrebbero dovuto ridursi di € 4,56/mese) sono stati ben superiori a quanto prospettato e pari a complessivi € 133,98+IVA, portati da una fatturazione distinta per ciascuno dei due numeri attivi (la numerazione storica XXXXXXXX e il nuovo numero XXXXXXXX associato al solo servizio fibra FTTC). Tale incremento, come poi emerso, è da imputare al fatto che, con l'eliminazione della componente ADSL sull'utenza n. XXXXXX, sono stati azzerati tutti gli sconti previsti dal contratto originariamente sottoscritto: circostanza, questa, non nota all'agente che ha formulato la proposta di modifica contrattuale.

Per i fatti contestati, l'istante avviava una prima procedura conciliativa conclusasi con un verbale di accordo in cui TIM, oltre a prevedere il rimborso all'utente di quanto pagato in eccesso rispetto al costo prospettato sino al 28/02/2022, si impegnava a contattare l'Istante entro 30 giorni dalla firma del verbale al fine di valutare "ulteriori offerte commerciali e aggiornamenti tecnici disponibili", essendo l'esigenza dell'utente, come esplicitata nell'istanza di conciliazione, quella del "posizionamento immediato della Fibra a 1Giga Bilinea come da contratto sottoscritto in data 12 gennaio 2022 a € 65/mese oltre Iva, collegato all'utenza n. XXXXXX".

Successivamente al tentativo di conciliazione, l'utente veniva contattato dal servizio clienti TIM che proponeva di cessare l'utenza XXXXXX e migrare il servizio voce sul n. XXXXXXXX; tale soluzione, tuttavia, non era (e non è) praticabile per l'Istante, essendo la numerazione XXXXXXXX quella dello studio professionale, nota a tutti i clienti e utilizzata da alcune società che presso lo studio hanno eletto domicilio. Il servizio clienti informava poi l'utente dell'imminente disponibilità della Fibra FTTH all'indirizzo dello studio di via XXXX, a XXXX, a costi ancora più vantaggiosi; a fronte di tale comunicazione, il sig. XXXX decideva di attendere l'attivazione della nuova tecnologia per potere risolvere definitivamente la problematica insorta. Tuttavia, a distanza di oltre un anno da tale comunicazione, la Fibra FTTH non risultava ancora disponibile e l'Operatore non formulava ulteriori proposte commerciali per risolvere il problema lamentato dal sig. XXXX: l'Utente, pertanto, continuava a pagare gli importi fatturati da TIM.

Dato il persistere della situazione, il sig. XXXXX presentava una seconda istanza di conciliazione riferita al periodo di fatturazione successivo al 28 febbraio 2022. L'Istante lamenta l'impossibilità tanto di ripristinare lo status quo ante il contratto del marzo 2021, nonostante la richiesta di riattivare l'Adsl sull'utenza n. XXXXXX, quanto

di cambiare operatore: sostiene di essere in una situazione di stallo per uscire dalla quale l'unica soluzione prospettata da TIM è la rinuncia alla numerazione storica.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) rimborso dei maggiori costi sostenuti dal 1° marzo 2022 sino alla data di ripristino dei servizi voce (Isdn) e internet (Adsl) sull'utenza n. XXXXXXXX; 2) ripristino del contratto originariamente attivo sull'utenza n. XXXXXXXX.

Con nota del 19 ottobre 2023, l'Istante così replicava alla memoria avversaria: - in merito al pagamento "senza contestazioni" delle fatture emesse da TIM per le utenze XXXXX e XXXXX, che equivarrebbe, secondo l'Operatore, ad un'accettazione degli importi addebitati e all'implicito riconoscimento della correttezza della fatturazione, l'Istante evidenzia che, se le fatture non fossero state pagate, sarebbe incorso nel rischio di sospensione dei servizi; - ribadisce di essere in una situazione di stallo, in quanto impossibilitato sia a migrare ad altro operatore e sia a ripristinare il servizio dati sull'utenza con la numerazione "storica"; - ribadisce che in data 7 marzo 2022 (solo dopo due giorni lavorativi dalla stesura del verbale) TIM aveva contattato l'utente ma l'unica "proposta commerciale" sottoposta era quella di migrare fonia e internet sul numero secondario XXXXXXXX, abolendo così il numero storico dello studio XXXXXXXX: situazione del tutto ingestibile dall'utente e pertanto dallo stesso rifiutata; - sottolinea che, a differenza di quanto affermato dall'Operatore nelle proprie memorie, è stata un'operatrice del servizio clienti TIM a suggerire all'Utente di attendere la disponibilità della tecnologia Fibra FTTH 1GB, poiché solo con il passaggio a tale tecnologia avrebbe potuto consentire il mantenimento dell'utenza telefonica storica XXXXXXXX; - evidenzia che, nel gennaio 2022, TIM aveva indotto l'Utente a sottoscrivere regolare contratto per i servizi su Fibra 1GB in tecnologia FTTH, ad un costo addirittura inferiore a quanto originariamente pagato per la linea Isdn e l'Adsl, realizzando successivamente che tale tecnologia non raggiunge il condominio ove è ubicato lo studio in Via XXXXXXX, a XXXXXXX; tale contratto era stato sottoscritto prima dell'avvio della prima procedura conciliativa, a testimonianza della volontà dell'Utente di trovare soluzioni alla situazione creata da TIM.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 5 ottobre 2023, l'Operatore: - rilevava l'improcedibilità /inammissibilità dell'istanza essendo stato trattato lo stesso petitum della difformità contrattuale nella conciliazione del 03.03.22; - sottolineava come l'Istante dal 3.3.2022 non avesse sporto reclami/segnalazioni "in ordine ad una situazione di non conformità contrattuale", né avesse fatto nulla per migliorare o variare la propria posizione; - evidenziava che l'Istante, saldando le fatture, ha tacitamente accettato gli addebiti ivi contenuti, atteso che gli utenti "hanno l'onere di inoltrare tempestivamente e, comunque, entro tempi ragionevoli, reclami e segnalazioni agli operatori in ordine ai disservizi riscontrati sulle proprie utenze. Nonché elevare contestazioni in ordine agli importi fatturati; in mancanza di reclamo, gli operatori non possono essere chiamati a rispondere

della mancata risoluzione delle problematiche insorte sulle utenze. Quanto alle fatture, un consolidato orientamento giurisprudenziale (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 5 novembre 2012) sancisce che la mancata contestazione delle fatture nei termini contrattualmente previsti ne comporta la completa accettazione da parte dell'utente"; - rilevava che alcun reclamo è pervenuto a Tim da parte del dott. XXXXX: dal 3.3.2022 e per un anno intero, il prezzo complessivo applicato in fattura è stato accettato dall'istante senza riserve o contestazioni e conseguentemente nulla è dovuto a titolo di rimborso. A ciò si aggiunga che l'Istante, come concordato nel verbale del 3.3.2022, è stato contattato il 07.03.22 dal commerciale Tim, ma ha declinato l'invito e la proposta fattagli. Sulla base di tutto quanto esposto in memoria, l'Operatore chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla del. 203/18/CONS e ss.mm. e ii.

Preliminarmente, va rigettata l'eccezione di improcedibilità sollevata dall'Operatore, atteso che l'accordo raggiunto attraverso il riconoscimento di una somma in favore dell'istante riguardava unicamente le "doglianze espresse dall'Istante in riferimento alle fatture emesse fino al I bimestre del 2022 compreso": le fatture oggetto di istanza e di cui è chiesto il parziale rimborso sono successive a quelle per le quali è stato trovato un accordo in data 3 marzo 2022.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano accoglimento soltanto parziale. Quanto alla richiesta di rimborso del maggior canone pagato rispetto a quello previsto dal contratto aggiuntivo, dalla documentazione in atti emerge che la fatturazione mensile per le due linee XXXXXX (analogica, su cui è attivo il servizio voce ISDN) e XXXXXX (linea dati con fibra Fttc) eccede i costi mensili prospettati, in sede di trattative, dall'agente TIM e riportati nel prospetto depositato dalla parte istante.

Per contro, l'Operatore non ha fornito alcuna prova circa la corrispondenza tra l'offerta economica sottoposta all'Utente e dallo stesso accettata e le tariffe concretamente applicate, dunque circa la legittimità e correttezza della fatturazione. Pertanto, l'Operatore è tenuto al rimborso di quanto addebitato in eccedenza rispetto all'importo mensile di € 72,99+IVA, sulle fatture emesse a partire dal II bimestre 2022 per le utenze nn. XXXXXX e XXXXXX.

Quanto alla richiesta di ripristino dei servizi Voce Isdn e Adsl sull'utenza n. XXXXXX, sulla base del vecchio contratto, si precisa che nonostante la richiesta istruttoria formulata da questo Corecom, l'Operatore non ha chiarito se la tale ripristino sia tecnicamente fattibile, limitandosi a dichiarare: "Non è stato segnalato alcun disservizio, né risulta pervenuta per la linea in oggetto alcun richiesta di ripristino". Ciò

che emerge invece chiaramente dal riscontro alla richiesta istruttoria è l'attuale impossibilità di attivare servizi in tecnologia FTTH: "L'indirizzo è coperto solo da servizio FTTC e non da servizio FTTH".

Dunque, considerato che:

- 1) come già sopra rilevato, l'Operatore, benché a ciò onerato, non ha fornito prova della correttezza del proprio operato in relazione alla contestata applicazione di una tariffa mensile diversa da quella accettata dall'utente;
- 2) nonostante la richiesta istruttoria formulata, TIM non ha chiarito se vi sia la possibilità di ripristinare i servizi voce e ADSL sull'utenza (analogica) con numerazione XXXXXXXX;
- 3) l'interesse prevalente dell'utente è quello di mantenere tale numerazione, stante l'utilizzo della stessa a fini professionali, tutto ciò considerato l'Operatore è tenuto ad applicare le condizioni contrattuali previste dal contratto aggiuntivo, sottoscritto nel marzo 2022 a seguito della proposta commerciale dall'agenzia XXXX XXXX, fino all'eventuale ripristino del contratto originario o alla sottoscrizione di diverso contratto.

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXX in data 13 luglio 2023, la società TIM S.p.a. è tenuta a:

- 1) rimborsare quanto corrisposto dall'utente in eccedenza rispetto al canone mensile complessivo (ossia relativo alle due utenze nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX) di € 72,99+IVA, su quanto mensilmente fatturato per i canoni relativi alle utenze nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX, sino alla data della presente decisione, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;
- 2) applicare, a titolo di canone complessivo per le due utenze ad oggi attive con i nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX, l'importo unitario di € 72,99+IVA fino all'eventuale ripristino del contratto originario o alla sottoscrizione di diverso contratto.

L'Operatore è tenuto ad adempiere al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Milano, 25 gennaio 2024

IL PRESIDENTE