

**DELIBERA N. 68/2019**

**XXX / TIM XXX  
(GU14/50444/2018)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/11/2019;

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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 27/11/2018 acquisita con protocollo n. XXX del 27/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nei propri scritti, in relazione alle numerazioni di tipo privato XXX e XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

a) il 10 luglio 2017 sottoscriveva PDA per l'offerta Tim Smart Mobile, chiedendo che il servizio di ricarica automatica, comprensivo di 1000 minuti verso tutti e 3 GB di internet, venisse attivato sulla numerazione XXX, intestata al proprio figlio;

b) poiché non era possibile attivare l'offerta su un'utenza mobile intestato a persona diversa dal titolare della numerazione fissa, l'agente TIM contattava l'ufficio competente per chiedere il cambio di intestazione a nome dell'istante;

c) le fatture emesse evidenziavano addebiti difforni da quelli pattuiti; in particolare, le rate del modem, del decoder Tim Vision e le somme relative al contributo di attivazione erano non dovuti;

d) l'offerta sul mobile non è mai stata attivata;

e) prima tramite call center, poi tramite pec del 23 maggio 2018, inviava reclami;

f) il 14 giugno 2018 il call center comunicava che l'offerta non era mai stata attivata e solamente in quella data provvedeva ad attivare la linea telefonica;

g) il 21 giugno 2018 inviava comunicazione di recesso dal contratto;

h) il 24 luglio 2018 riceveva comunicazione da Tim, riferita ad una richiesta del 4 luglio 2018, in cui si conferma nuovamente quanto comunicato il 16 aprile precedente, comunicazione mai ricevuta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) chiusura definitiva del contratto;

II) storno dell'intera posizione debitoria, sino a chiusura del ciclo di fatturazione;

III) indennizzo ai sensi dell'articolo 4 della Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

IV) indennizzo ex articolo 12 della Delibera Agcom n. 347/18/CONS ;

V) spese di procedura, quantificate in 100 euro.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il 15 luglio 2017 viene attivata la numerazione XXX con il profilo TimSmart Mobile con associato il nuovo numero XXX;

2) il profilo attivato prevedeva: Tim Smart Mobile in sconto per un anno a 29.90 euro; modem in 48 rate da 3.90 euro; decoder tim vision in 48 rate da 2.99 euro; 2) il decoder è stato consegnato il 19/7/2017;

3) risulta il solo reclamo del 6 aprile 2018, riscontrato il successivo 16 aprile come non fondato in quanto il contributo di attivazione risultava dovuto per mancanza di domiciliazione bancaria; perché l'intestatario della linea mobile non coincideva con l'intestatario della linea fissa e perché l'opzione mobile era attiva su altra numerazione intestata all'istante;

4) non risultano segnalazioni relative al mancato funzionamento/mancata attivazione della linea, sicché la richiesta di indennizzo ai sensi dell'articolo 4 della delibera Agcom 347/18/CONS non è accoglibile;

5) neppure è accoglibile la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto Tim ha fornito regolare risposta;

6) la linea è stata cessata su richiesta dell'istante in data 19 luglio 2017.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ribadisce che la documentazione allegata all'istanza evidenzia che decoder, modem e contributo di attivazione erano compresi nel costo di 29.90 euro; il numero XXX risulta sconosciuto; ribadisce che il servizio è stato attivato solamente in data 14/6/2018. Conferma pertanto le proprie richieste.

## 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione alla richiesta *sub I*) in quanto risulta pacifico tra le parti che la linea è già stata cessata.

Venendo al merito, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, per i motivi di seguito specificati. Dalla documentazione versata in atti dall'istante, risulta che l'offerta Tim Smart Mobile sottoscritta dall'istante comprendeva il servizio internet fino a 20 mega, le telefonate a 0 centesimi, una SIM con 1000 minuti e 3 Gb, il servizio Tim Vision. Il medesimo prospetto, riporta espressamente che il contributo per l'attivazione era in promozione GRATIS, e, alla voce "l'offerta comprende", è



chiaramente richiamata la SIM ed il servizio Tim Vision, fruibile, tra l'altro, da decoder fornito da Tim e lo smart modem wi-fi. L'unico importo indicato nel materiale informativo riguardante l'offerta è la somma di 29,90 euro, con la gratuità per i primi due mesi, senza ulteriori specifiche relative ad altri costi. Tanto premesso, dalla PDA sottoscritta dalla cliente in data 10 luglio 2017, si ottengono elementi conformi a quelli indicati nel prospetto informativo. In particolare, quest'ultima evidenzia che l'attivazione della linea era "in promozione"; inoltre, alla voce "smart modem", non risulta "spuntata" alcuna delle voci riferite al costo (rateizzato/unica soluzione), e, per quanto concerne il servizio Tim Vision, risulta, sia dal prospetto informativo che dal contratto, che il servizio era compreso nell'offerta.

In relazione a quanto precede, l'operatore dichiara che le apparecchiature in realtà erano fornite in vendita rateale e che il contributo di attivazione era dovuto, ma non deposita copia del contratto, delle relative condizioni contrattuali e del piano tariffario o altra documentazione idonea a suffragare quanto dichiarato, non onorando l'onere probatorio che, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., gli compete.

In base a quanto precede, pertanto, l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme addebitate per le rate del modem e per il contributo di attivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Non può invece essere accordato il rimborso/storno del decoder Tim Vision in quanto risulta che il solo servizio Tim Vision era compreso nell'offerta.

In ordine alla richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione, è necessario effettuare una distinzione tra la linea mobile e quella fissa.

Circa il servizio mobile, è pacifico tra le parti che l'attivazione dell'offerta sull'utenza dedotta in controversia richiedeva il cambio di intestazione della stessa in quanto, al momento della conclusione del contratto, era intestata a persona diversa dall'odierna istante, titolare della linea fissa. A fronte di tale situazione, tuttavia, l'istante non prova di aver effettuato realmente l'indispensabile cambio di intestazione, pertanto, alcuna richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio sulla linea mobile potrà essere accolta.

Per quanto concerne invece la linea fissa, va effettuato un ulteriore distinguo tra il servizio dati ed il servizio voce.

In relazione al primo, l'istante parla genericamente di malfunzionamenti, dando ad intendere che il servizio era stato attivato ma non era funzionante. Pertanto, posto che alcuna somma potrebbe essere riconosciuta per la mancata attivazione, non è possibile neppure riconoscere somme a titolo di indennizzo per il malfunzionamento, in quanto non risultano agli atti reclami e, soprattutto, non è presente alcun elemento utile a circostanziare il periodo dell'asserito disservizio.

Per quanto invece riguarda la componente voce, la domanda di indennizzo per ritardo nell'attivazione appare fondata. In mancanza di documentazione fornita dalle parti, dal sito internet dell'operatore risulta che, normalmente, il servizio telefonico è attivato entro 24 giorni dal perfezionamento del contratto. Pertanto, considerando che Tim non ha provato che il servizio è stato attivato tempestivamente, non depositando documentazione a corredo delle proprie affermazioni (come, ad esempio, tabulati di traffico), si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 4 del

Regolamento indennizzi, pari ad euro 2362,50 (7,50 euro/die, calcolati dal 3 agosto 2017 al 14 giugno 2018).

Non può, infine, essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non sono presenti reclami in atti.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, residente in via XXX – XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tim XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti al costo di attivazione ed al modem wi-fi, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- versare all'istante la somma di euro 2362,50 (duemilatrecentosessantadue/50), ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi. Le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 25/11/2019

IL PRESIDENTE