

**DELIBERA N. 001/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**D. Bxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/432865/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 D. Bxxx del 11/06/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente lamenta di aver formalizzato, nel mese di novembre 2017, la richiesta di un abbonamento telefonico con TIM per la fornitura di servizi di telefonia e internet (ADSL) che tuttavia non veniva mai attivato. Nonostante ciò, l’Operatore emetteva fatturazioni per le quali ne pretendeva il pagamento anche a mezzo di terze società di recupero crediti. A fondamento delle proprie doglianze, precisava di aver inviato diverse comunicazioni alla TIM a mezzo PEC rimaste senza riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzi per omessa attivazione del servizio dal 20.12.2017 all’11.06.2018 per € 2.800,00; ii. storno dell’intera posizione debitoria con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

### **2. La posizione dell’operatore**

Si costituiva con memoria difensiva di parte del 21.07.2021 l’Operatore TIM, il quale contestava come la ricostruzione avversaria risultasse in contrasto con le risultanze dei sistemi interni Tim. In particolare, precisava che effettivamente in data 10 novembre 2017 l’utente richiedeva l’attivazione del servizio “Tim Smart Mobile” per l’utenza n. 06.99xxx e che in data 20 dicembre 2017 l’Operatore provvedeva alla regolare attivazione di tutti i servizi richiesti (come da Welcome letter che deposita). Sul punto, TIM osserva come la parte istante avrebbe, comunque, potuto esercitare il proprio diritto di recesso entro 14 giorni dall’attivazione dell’utenza, tuttavia non avendolo esercitato tale diritto, ciò avrebbe dimostrato che il servizio fornito era confacente alle proprie esigenze. E non solo. L’Operatore rileva come l’utente non avesse mai contestato la mancata attivazione prima della data dell’11 giugno 2018 (ben sei mesi dopo l’attivazione dell’utenza e solo a seguito della ricezione del sollecito di pagamento inoltrato per conto dell’operatore in data 29 maggio 2018) e come, nel caso di specie, dovesse valere lo sbarramento previsto dall’art. 14 comma 4 della dell’allegato A alla Delibera 347/19/CONS, in forza del quale: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Pertanto, anche alla luce delle suesposte considerazioni e tenuto conto della condotta diligente dell’operatore, non v’era ragione alcuna per stornare la posizione debitoria dell’utente, cessata per morosità

in data 17 aprile 2019 con un insoluto complessivo pari ad euro 719,00. In ultimo per quanto attiene i riscontri del Gestore ai reclami dell'utente, l'Operatore rileva di aver dato puntualmente riscontro alla parte istante alle contestazioni sollevate a mezzo note scritte che deposita nel procedimento. Poste tali premesse, la società convenuta chiedeva il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di repliche del 13.09.2021 l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva per l'accoglimento delle proprie domande; in particolare, osservava come il solo invio della Welcome Letter da parte dell'Operatore non costituiva prova della reale attivazione del servizio e soprattutto che la mancanza del Modem/Router rendeva tecnicamente inutilizzabile un servizio anche qualora lo stesso fosse attivo. Sulla mancanza di reclami telefonici, prima del reclamo inoltrato dall'utente in data 11.06.2018, la parte istante richiedeva espressamente: "di portare agli atti i tabulati delle numerose chiamate effettuate al Servizio Clienti per reclamare della mancata attivazione/consegna del Modem". Premesso quanto sopra reiterava le richieste di storno fatture ed indennizzo per malfunzionamento quantificate come da Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per i 142 gg di disservizio (dal 20/12/2017 al 11/06/2018): in € 2.840,00, oltre al rimborso – previo storno – delle fatture emesse e pagate per € 111.82.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce della disamina dei fatti e dei documenti prodotti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nel merito, si deve preliminarmente evidenziare che in ordine alla richiesta di abbonamento per l'offerta "TIM SMART Mobile" sull'utenza telefonica n. 06.99xxx, oggetto di contestazione, l'omessa attivazione del servizio debba limitarsi – contrariamente a quanto dedotto dall'utente – al solo servizio dati atteso che, come emerso nel corso dell'istruttoria, la responsabilità di TIM (peraltro ammessa dallo stesso Gestore nella nota di riscontro del 28.06.2018) si è concretizzata nella mancata consegna del modem. La circostanza del disservizio dati trova conferma nel fatto che: a) per la tecnologia in esame (ADSL) è tecnicamente possibile usufruire della linea voce indipendentemente dal collegamento del modem e b) lo stesso utente avendo richiesto la produzione da parte del Gestore dei tabulati telefonici dell'utenza 06.99xxx per comprovare la presenza "delle numerose chiamate effettuate al Servizio Clienti per reclamare della mancata attivazione/consegna del Modem" ha di fatto confermato la fruizione del servizio fonia, almeno fino alla sopravvenuta sospensione della linea per morosità. Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del novembre 2017 la società TIM S.p.A. non solum non ha rispettato la tempistica massima prevista per la consegna del modem e la contestuale attivazione del servizio dati, sed etiam non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione del modem. Sul punto, la società

TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla mancata attivazione dell'offerta "TIM Smart Mobile", può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente al solo servizio dati ADSL segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 20 dicembre 2017 (dies a quo, coincidente con l'attivazione commerciale dell'abbonamento) all'11.06.2018 (dies ad quem oggetto di richiesta dell'utente), per il numero complessivo di 173 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Nella specie, tuttavia, risulta altresì fondata l'eccezione sollevata dal Gestore in forza del quale l'utente non ha mai contestato la mancata attivazione prima dell'11 giugno 2018 (ovvero a sei mesi di distanza dall'attivazione dell'utenza voce e solo a seguito della ricezione del sollecito di pagamento inoltrato per conto dell'operatore in data 29 maggio 2018) in quanto, in assenza del tracciamento di precedenti reclami telefonici, risulta del tutto anomalo che l'istante avesse mantenuto un contegno di inerzia in costanza di un così lungo intervallo temporale di disservizio. Sul punto, giova rilevare che – rispetto a quanto stabilito dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP ("se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo") – nulla l'istante ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto, il proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n. 33/20). In merito, giova altresì osservare come l'utente non possa sentirsi sgravato del relativo onere probatorio limitandosi a richiedere alla TIM di offrire la prova contraria della segnalazione telefonica, dovendosi infatti richiamare l'orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema" (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). A fronte di quanto sopra, poiché l'istante ha tenuto un comportamento omissivo e inerte tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere nell'immediato le proprie ragioni, avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo, dovrà rilevarsi nel caso di specie il concorso del fatto colposo del creditore; in forza di tale principio, infatti, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo,

l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa ed alle conseguenze. Accertata quindi la responsabilità del Gestore per l'omessa attivazione della linea dati, è possibile riconoscere in forza del richiamato art. 4, comma 1 Del. indennizzi cit. nel periodo dal 20.12.2017 all'11.06.2018 per 173 giorni di disservizio, un indennizzo proporzionalmente ridotto nella misura del 50% dell'importo edittale previsto, per la somma complessiva di € 648,75 (1.297,50/2). ii. Si ritiene, inoltre, di accogliere la richiesta di storno dell'insoluto, nei limiti di quanto di seguito specificato. In particolare, nel periodo dal 20.12.2017 e fino alla sospensione della linea per morosità lo storno dovrà limitarsi – stante la fruizione nel periodo in parola del solo servizio fonia – nella misura del 50% del canone previsto e con esclusione dei costi e delle rate per il modem ADSL i quali dovranno comunque essere annullati per l'intero. Si dispone, al contrario, lo storno integrale delle fatture per il periodo successivo alla sospensione della linea e fino alla risoluzione contrattuale del 17.04.2019. Il Gestore sarà altresì tenuto al rimborso delle fatture emesse e pagate dall'utente per € 111.82 – nella misura del 50%. Spese di procedura compensate.

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. D. Bxxx nei confronti della società TIM S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. Euro 648,75 (seicentoquarantottoeuro/75) a titolo di indennizzo per l'omessa attivazione della linea dati ex art. 4, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

**2.** Si dispone altresì la regolarizzazione della posizione amministrativa dell'utente nei seguenti termini:

a) a mezzo storno - nella misura del 50% - delle fatture emesse per il periodo dal 20.12.2017 e fino alla sospensione della linea per morosità con esclusione dei costi e delle rate per il modem ADSL i quali andranno annullati per l'intero;

b) a mezzo storno integrale delle fatture per il periodo successivo, fino alla risoluzione contrattuale del 17.04.2019. Si dispone, in ultimo, il rimborso delle fatture emesse e pagate dall'utente per € 111.82 – nella misura del 50%. Spese di procedura compensate.

3. 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.

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

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

6. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01- 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to