

DELIBERA N. 17/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/539321/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/03/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/07/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 13/07/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/07/2022 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

Già cliente TIM con le sole 2 linee fisse 054XXXX29 e 054XXXX35 al costo di 200 euro/mese circa, ha proposto la migrazione al servizio fibra con 2 sim al prezzo totale di 85,00 euro/mese.

Il servizio fibra doveva essere attivato sulla linea 054XXXX29 ma quando il tecnico si è presentato è emerso che la fibra era stata attivata sull'altra linea (054XXXX35) che è utilizzata solo per telefonare, mentre la prima serve solo per i dati.

Dopo di ciò, la fibra non è mai stata attivata, né è stato consegnato alcun modem.

L'istante ha reclamato sin da subito fino a che, oramai stremato, a novembre 2021 ha fatto richiesta di cessazione e restituito i cellulari ricevuti, che comunque non aveva richiesto.

TIM ha omesso di cessare le linee ed ha invece emesso fatture indebite, che ammontavano a circa 350,00 euro/bimestre.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Indennizzi per mancata risposta ai reclami, attivazione di profilo tariffario e servizio non richiesto, mancata attivazione del servizio fibra;

b) Cessazione del contratto senza oneri e/o costi e storno totale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 03/10/2022, TIM ha chiesto il rigetto delle istanze avversarie, in quanto infondate in fatto e in diritto, e precisato quanto segue.

Lato fisso, per la linea 054XXXX29 "isdn mononumero attivata in data 24/08/2012 - adsl tutto senza limiti attivata in data 10/02/2020.

In data 08/10/2020 contratto sottoscritto con agenzia di vendita per conversione in fibra (allegato).

Sono stati emessi molti ordinativi di conversione in fibra tutti annullati.

Da verifica con open access è emerso che gli ordinativi sono stati annullati tutti per rinuncia cliente:

Trovati diversi OL di Trasformazione sullo 054XXXX29:

- 04/08/2020, Trasformazione da RTG + ADSL vs FWA Voce + Dati, rinuncia...4 referente non necessario procedere per questo oao;

- 23/09/2020, Conversione Linea_Servizio, parlato con utente rinuncia;

- 26/10/2020, Conversione Linea_Servizio, cliente rinuncia 4 ref. non e necessario per quest OL;

- 18/12/2020, Conversione Linea_Servizio, il cliente rinuncia all impianto 4 referente non necessario;

- 08/01/2021, Conversione Linea_Servizio, il cliente rinuncia a trasformazione in fibra già rinunciato piu volte 4 referente scrive non necessario;

- 22/01/2021, Conversione Linea_Servizio, Richiesta da annullare a cura Recipient per causa cliente;

- 05/02/2021, Conversione Linea_Servizio, parlato con XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX non vuole passaggio in fibra non mandare tecnico e non chiamarlo più";

Linea cessata definitivamente il 11/03/2022.

054XXXX29 cessata in data 11/03/2022 con decorrenza canoni 31/03/2022 su richiesta cliente”.

Per la linea 054XXXX35 “attiva almeno da 2003 presenti ordinativi di conversione in fibra annullati.

In data 09/06/2021 contratto sottoscritto con agenzia di vendita per conversione in fibra (allegato)

Da verifica con open access:

OL di Conversione Linea emessi in data 18/12/2020, 21/01/2021, 09/06/2021, tutti annullati per "cliente rinuncia ad intervento non interessato alla fibra".

Linea migrata ad OAO in data 09/12/2021

Risalita cessazione per NP in data 12/12/2021 - linea migrata ad altro OLO in data 09/12/2021 come da verifica di open access.

Unico reclamo presente sui sistemi Tim è datato 03/02/2022 (cui Tim rispondeva in data 12.2.2022, doc. allegato) con il quale reclama mancata attivazione fibra sulla linea 054XXXX35 in quanto doveva essere attivata sulla linea n. 054XXXX29.

Non risultano altri reclami.

Ad oggi l’insoluto ammonta ad euro 2.382,93.

Non ci sarebbero gli estremi per accogliere le richieste avversarie in quanto l’istante ha sottoscritto per entrambe le linee contratto di trasformazione in fibra e per entrambe ha rinunciato all’attivazione.

Lato mobile, contratto “sottoscritto in data 09.06.2021 (allegato) per l’attivazione di 2 nuove linee con profilo TIM UNICA BUSINESS DELUXE scontato del 20% in convergenza con la rete fissa.

Il profilo prevede:

- Canone mensile per le linee in portabilità da altro gestore in promozione a €19,99 + Iva per linea a cui è stato applicato un ulteriore sconto del 20% (in fattura Sconto Premium Tim per Te);

- TIM Safe Web Mobile in promozione a 0€ per i primi 3 mesi, dal 4° mese 2€ mese/per licenza /linea;

- Contributo di attivazione Offerta rateizzato di €1,5/mese per 24 mesi per un totale pari a €36,00 + Iva per linea.

Il contratto e i relativi addebiti risultano pertanto conformi a quanto sottoscritto dall'istante.

Presente reclamo fax del 08.11.2021 in cui il cliente contesta gli addebiti e chiede contestualmente la cessazione delle linee mobili.

Il reclamo viene correttamente gestito come non fondato con lettera di riscontro del 11.11.2021 (allegato) e le linee non vengono cessate in quanto il documento allegato alla richiesta risultava illeggibile (vedasi lettera del 30.11.2021, allegata).

Linee e contratto cessati in data 11.07.2021.

Concludendo,

Il contratto mobile e i relativi addebiti risultano conformi a quanto sottoscritto dall'istante in data 09.06.2021.

Reclamo pertanto correttamente gestito come non fondato con lettera di riscontro del 11.11.2021.

Visto che il cliente contestualmente aveva richiesto anche la cessazione delle linee mobili (non espletata per documento illeggibile) in sede di istruttoria prima istanza in data 11.07.2021 si è provveduto ad effettuare la cessazione dell'intero contratto mobile.

Nella fattura emessa ad agosto sono presenti le rate CAO dalla 14 alla 24 per entrambe le linee (€33,00 + Iva).

Nelle fatture dal 5/21 gli addebiti per la componente mobile ammontano a €555,63 + Iva (€677,87).

L'istante non ha pagato alcuna fattura per questo contratto”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante vengono parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta l'emissione di fatture ingiustificate omettendo, tuttavia, di allegarle e di indicare le singole voci che ritiene non dovute.

Produce, invece, fax dell'8 novembre 2021 (giunto a TIM in pari data) per “la cessazione totale ed immediata delle linee 337XXXX475 e 337XXXX628 e di tutti servizi ad esse collegati, con decorrenza immediata e senza costi, perché non le ho mai richieste”.

Tali contenuti vengono riproposti, insieme ad altri nuovi, con fax del 3 febbraio 2022, ricevuto da TIM quello stesso giorno.

L'istante allega inoltre ricevuta di spedizione attraverso Poste Italiane (datata 5 febbraio 2022) e “preventivo offerta” dell'agente Tim C.M..

Tale allegato risulta privo di data, destinatario e sottoscrizioni e, seppur riporti, scritto a mano, “85 € mese ... 2 sim incluse”, non risulta idoneo a provare che quella fosse la somma effettivamente pattuita per tutti i servizi.

TIM ha invece documentato, lato fisso, la sottoscrizione di due Proposte di Attivazione per la variazione degli impianti con numero telefonico 054XXX629 (in data 08/10/2020) e 054XXX035 (in data 09/06/2021).

Ha inoltre prodotto i riscontri forniti ai reclami dell'istante.

Lato mobile, invece, TIM ha allegato una Proposta per l'attivazione di due nuove utenze con profilo “TIM UNICA BUSINESS DELUX”, sconto del 20% e consegna a mano delle due sim.

Tanto premesso, le richieste di cui al punto a) vengono parzialmente accolte.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclami viene così accolta.

In assenza di reclami telefonici (l'istante non ha indicato né date, né codici operatore), sui reclami scritti si osserva quanto segue.

L'operatore ha prodotto tre riscontri scritti - i cui contenuti si andranno a breve ad esaminare - tutti privi, però, di evidenze idonee a dimostrarne l'avvenuta ricezione da parte dell'istante.

Rispetto ad essi (ma le considerazioni a seguire valgono per tutti gli aspetti oggetto di disamina nel presente procedimento), l'istante nulla ha rilevato, pur essendo stato messo in condizione di controdedurre alle affermazioni dell'operatore.

Difatti, nella comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 22XXX3 del 18/07/2022) si rendeva noto, tra l'altro, che “... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono

presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”.

In base a tanto, i suddetti riscontri si ritengono pervenuti all’istante.

Riscontrata risulta la comunicazione (via fax) del 08/11/2021 per chiedere “... la cessazione totale ed immediata delle linee n. 337/XXXXXX75 e 337/XXXXXX28 - e di tutti i servizi ad esse collegate, con decorrenza immediata e senza costi, perché non le ho mai richieste ...”.

Difatti, l’operatore ha risposto in data 11/11/2021 (“... in riferimento alla segnalazione pervenuta mezzo FAX in data 08/11/2021 e come da telefonata intercorsa con il Signor XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, con la presente La informiamo che abbiamo effettuato le opportune verifiche procedendo con il controllo del contratto in oggetto. Nello specifico, a seguito di tali controlli, si è riscontrato che in primo ordine n° 7-63XXXXXXXX83 risulta presente Documentazione contrattuale regolarmente firmata con l’attivazione di due linee mobili nuove che risultano essere le linee reclamate n° 337XXXXXX28 e 337XXXXXX75. Non si è potuto procedere con la cessazione del contratto in quanto condizione necessaria è la regolarità della Sua situazione amministrativa e inoltre il Documento d’identità da Lei inoltrato via fax non risulta leggibile. La invitiamo ad inoltrare copia documento leggibile con la richiesta di cessazione delle linee...”).

Ulteriore riscontro fornito è quello datato 30/11/2021 (a segnalazione che però non è stata prodotta agli atti): “... in riferimento alla segnalazione pervenuta mezzo FAX in data 11/11/2021, con la presente La informiamo che abbiamo effettuato le opportune verifiche procedendo con il controllo del contratto in oggetto. Nello specifico, a seguito di tali controlli, Le comunichiamo che risulta ancora non leggibile il Suo Documento d’Identità inviato tramite fax, Le consigliamo di inviarci la richiesta di cessazione attraverso e-mail con allegata la copia del documento, in modo che si sicuramente leggibile. Le ricordiamo inoltre che per poter procedere con la cessazione è necessario che la Sua situazione amministrativa sia perfettamente regolare ...”.

Non può dirsi adeguatamente riscontrato, invece, il reclamo del 3 febbraio 2022 con cui l’istante lamentava la mancata cessazione del contratto, la mancata attivazione della fibra, la mancata consegna del modem e la ricezione di due cellulari non richiesti.

L’operatore si è infatti limitato a rispondere che “... non sono emersi elementi per accogliere il suo reclamo, in quanto gli addebiti fatturati risultano essere conformi a quanto stipulato. Inoltre, per poter procedere alla cessazione della linea 054XXX629 è necessario inviare documento del titolare”.

Si rammenta a riguardo che, in base a quanto disposto dall’art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non oltre 45 giorni dal

ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti.

Pertanto, alla luce dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS ("L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00), TIM liquiderà all'istante l'importo di euro 285,00, calcolato - al netto del termine dei 45 gg. che scadeva il 20 marzo 2022 - su 114 giorni di ritardo (dal 21 marzo 2022 all'udienza di conciliazione del 13 luglio 2022).

La richiesta di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti viene accolta come segue.

Fatto salvo quanto considerato ut supra sul prospetto, c.d. "preventivo offerta", depositato dall'istante, si rileva che dalla ulteriore documentazione agli atti non sono emerse attivazioni non richieste, né risultano disconoscimenti delle firme apposte alle proposte di attivazione.

Vero è che, rispetto ai due cellulari non richiesti nulla ha detto l'operatore, né vi è traccia alcuna della loro richiesta nella documentazione a fascicolo.

Pertanto, alla luce dell'art. 9, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS (... Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM), TIM liquiderà all'istante l'importo di euro 50,00.

La richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio fibra viene respinta.

Per l'utenza 054XXXX29, l'operatore dà conto dell'annullamento, per rinuncia del cliente, di tutti gli ordinativi di conversione in fibra, riportandone in memoria date ed altre informazioni di dettaglio che parrebbero estratti da un proprio sistema gestionale.

Rispetto a tanto, l'istante nulla ha rilevato, né risulta aver richiesto provvedimenti d'urgenza finalizzati alla fruizione del servizio.

Nemmeno la problematica era emersa prima di febbraio 2022, allorché l'istante, tramite un'Associazione di Consumatori, chiedeva cessazione del contratto, storno e indennizzo per attivazione di profilo non richiesto premettendo quanto segue: "L'utente già cliente TIM con fatture al costo di circa 200 E/Bimestre, a fine Maggio 2021 ha ricevuto la visita di un commerciale TIM, il quale ha proposto un risparmio rispetto al prezzo precedente, con l'attivazione del servizio Fibra. Purtroppo poi il tecnico si è recato dall'utente, ma non ha attivato nulla, perché il venditore aveva attivato la fibra sul numero 054X/XXX35, che l'utente utilizza solo per telefonare, infatti aveva richiesto l'attivazione della fibra sulla linea 054X/XXX29, alla fine il tecnico non ha attivato la

fibra e non ha lasciato alcun modem. L'utente ha reclamato fin da subito, ha cambiato operatore a Novembre 2011, ma TIM NON ha cessato il contratto e continua ad emettere fatture indebite. Inoltre TIM ha attivato le linee mobili senza il consenso dell'utente ed inviato 2 apparecchi cellulari che l'utente ha restituito”.

Rispetto all'utenza 054XXXX29 la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio fibra viene dunque respinta.

Anche per l'utenza 054XXXX35 l'operatore dà conto di ordinativi annullati per la valenza probatoria dei quali si rimanda a quanto sopra considerato per l'altra utenza fissa controversa.

E' appena il caso di aggiungere l'assenza assoluta di reclami poiché l'utenza de qua risulta migrata ad altro operatore a fine 2021, dunque prima del reclamo di febbraio 2022.

Rispetto all'utenza 054XXXX35, la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio fibra viene dunque respinta.

Sulle somme oggetto di indennizzo l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Le richieste di cui al punto b) vengono trattate congiuntamente e accolte.

Ribadita l'assenza di repliche e controdeduzioni dell'istante, non si può, tuttavia, non evidenziare quanto dichiarato da TIM circa le tempistiche dell'asserita cessazione delle utenze mobili.

Difatti, prima scrive di “reclamo FAX del 08/11/2021 in cui il cliente contesta gli addebiti e chiede contestualmente la cessazione delle linee mobili. Il reclamo viene correttamente gestito come non fondato con lettera di riscontro del 11/11/2021 (...) e le linee non vengono cessate in quanto il documento allegato alla richiesta risultava illeggibile ...”.

Quindi aggiunge: “Linee e contratto cessati in data 11/07/2021”.

E, ancora: “il cliente contestualmente aveva richiesto anche la cessazione delle linee mobili (non espletata per documento illeggibile) in sede di istruttoria prima istanza in data 11/07/2021 si è provveduto ad effettuare la cessazione dell'intero contratto mobile”.

Considerato che l'istanza UG è stata presentata in data 29 marzo 2022 (quindi successivamente alla data indicata da TIM) e che, per il recesso esercitato con fax del 3 febbraio 2022, l'operatore non ha effettuato, a differenza di quello del precedente 8 novembre, rilievi sulla documentazione necessaria, si dispone, ove TIM non abbia già provveduto, la cessazione delle due utenze mobili attivate su richiesta dell'istante (non sono infatti presenti disconoscimenti rispetto alla sottoscrizione del giugno 2021).

L'istante avrà dunque diritto allo storno di tutta la fatturazione inerente alle utenze 337XXXX475 e 337XXXX628 riferita a periodi successivi al 5 marzo 2022, che rappresenta il primo giorno successivo al decorso del termine di 30 giorni riconosciuti per la lavorazione delle disdette.

Non sono emersi presupposti che legittimano un recesso senza oneri e spese.

Rispetto alle utenze fisse, preso atto di quanto dichiarato dall'operatore (per cui la n. 054XXXX29 è stata cessata in data 11 marzo 2022 e la n. 054XXXX35 è migrata in data 9 dicembre 2021), l'istante avrà diritto allo storno di quanto fatturato sui periodi successivi.

Non sono emersi presupposti che legittimano un recesso senza oneri e spese.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta a liquidare, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. l'importo di euro 285,00 (duecentottantacinque/00) ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) ai sensi dell'art. 9, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre:

I. a cessare le utenze mobili 337XXXX475 e 337XXXX628, ove non abbia già provveduto, ed a stornare quanto fatturato su di esse per i periodi successivi al 5 marzo 2022;

II. con riferimento alle due utenze fisse, a stornare quanto fatturato successivamente alla migrazione del 9 dicembre 2021 per l'utenza 054XXXX35 ed alla cessazione dell'11 marzo 2022 per l'utenza 054XXXX29.

4. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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.

Bologna, 30/03/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi