

**DELIBERA N. 93/2021**

**XXXXXX XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/132488/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 10/11/2021;

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; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 05/06/2019 acquisita con protocollo n. 0244902 del 05/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante con la domanda introduttiva del procedimento ha segnatamente lamentato il ritardo nella attivazione del servizio ADSL, chiedendo un indennizzo per ritardata attivazione dei servizi nonché lo storno/rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio oltre al rimborso delle spese di procedura. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'Utente ha dichiarato quanto segue: "Ad agosto 2018 sono stato contattato da un operatore Telecom che mi proponeva il collegamento alla fibra ottica assicurandomi che avevo 14 giorni per recedere dall'offerta e che l'intervento era gratuito; - ho chiamato il 187 per accertarmi che l'offerta provenisse effettivamente da Telecom e l'operatore me ne ha dato conferma; - dopo qualche giorno è venuto il tecnico e dopo, e sottolineo la parola dopo, aver fatto il collegamento mi ha detto che per mettere in funzione gli altri apparecchi telefonici di casa avrei dovuto chiedere l'intervento ad un altro tecnico, questa volta a pagamento(???) - il tecnico mi ha assicurato che era tutto a posto, ma dopo che se ne era andato via mi sono accorto che il computer non si collegava ad internet per mancanza di linea; - quindi ho richiamato il 187 chiedendo l'immediato intervento di un tecnico anche perché avevo deciso di tornare al collegamento tramite adsl per non avere problemi con la linea telefonica; - mi è stato risposto che il tecnico sarebbe venuto il giorno dopo alle 14, ma nella mattinata mi hanno rinviato l'appuntamento al giorno dopo ed il giorno dopo hanno detto che il tecnico forse sarebbe venuto la settimana successiva, ma io non visto nessuno; - ho richiamato il 187 spiegando l'urgenza dell'intervento ma non solo non ho ancora visto alcun tecnico, ma da diversi giorni sono rimasto anche senza linea telefonica perché, a detta dell'ufficio guasti, Telecom ha iniziato l'intervento che però deve essere concluso sul posto da un tecnico e pertanto ora sono senza telefono e senza alcun collegamento, né fibra né adsl; all'ennesima chiamata al 187 mi è stato risposto che Telecom ha tempo fino al 3 di ottobre per eseguire l'intervento (???). Solo l'8 ottobre 2018 il servizio veniva ripristinato!" Successivamente, nelle note di replica, l'istante ha precisato la domanda chiedendo: 1) lo storno totale degli insoluti ai sensi dell'art. 1460 c.c.; 2) il rimborso delle fatture relative al periodo di sospensione dal 5.9.2018 all' 8.10.2018; 3) un indennizzo di € 186,00 per l'interruzione del servizio voce; 4) un indennizzo di € 248,00 per l'interruzione del servizio internet; 5) un indennizzo di € 77,50 per la ritardata risposta al reclamo fax per la sospensione del servizio dal 7.9.2018 (2 giorni dopo il primo reclamo come da CGC Tim). 6) spese di procedura.

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

L'operatore, nella memoria difensiva ritualmente depositata, ha chiesto il rigetto di tutte le domande di parte istante, rappresentando quanto segue: "Dall'analisi eseguita da TIM, è emerso che l'utente era attivo con la linea telefonica ed il servizio ADSL offerta Tutto Opzione Superinternet, servizio Tutto 4 star e noleggio accessori (vedi fattura Settembre 2018, doc.n.1). In data 28.08.18 il Sig. XXX ha accettato la

conversione della linea servizio Fibra offerta Tim Smart opzioni Smart Fibra +, Opzione Smart Voce Casa servizi “Chi è”, memotel e modem in vendita addebito rateizzato in bolletta. In pari data Tim ha emesso un ordinativo di conversione e, a conferma dell'attivazione della linea è stata inviata apposita welcome letter (doc.n.2). L'ordine è stato eseguito il 05.09.18 (vedi fattura Ottobre 2018, doc.n.3). In data 10.09.18 l'utente ha inviato un fax chiedendo il recesso dal collegamento fibra, il ripristino del servizio ADSL e che venisse fissato al più presto un appuntamento con il tecnico (doc.n.4). Detta comunicazione è stata gestita da Tim in data 25.9.2018 con l'emissione di un ordinativo di conversione inversa, di cui è stata data conferma all'utente in data 2.10.2018, invitandolo ad attendere i necessari tempi tecnici per la lavorazione (doc.n.5). In data 02.10.18 è giunto a TIM GU5, presentato dall'utente in data 27.09.18, con il quale lamentava il ritardo nell'attivazione del servizio, gestito lo stesso giorno. Tim ha rilevato la presenza di un ordinativo di conversione ancora in lavorazione ed ha provveduto a sollecitare il settore tecnico che ha provveduto ad eseguire l'ordinativo in pari data (vedi fattura Novembre 2018, doc.n.6). Premettendo che né le CGA fibra né quelle ADSL (doc.n.7) stabiliscono un termine entro cui TIM debba eseguire la conversione inversa e il ripristino del collegamento ADSL, preme evidenziare come dal riscontro tecnico fornito da rete non risultano segnalazioni di malfunzionamento del servizio non gestite da TIM. Peraltro, anche nel fax inviato dall'utente per chiedere la conversione inversa e il ripristino dell'ADSL, non vengono segnalate delle interruzioni del servizio fonia e internet.”

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

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal cd. Regolamento di Procedura di cui alla delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm. e ii. Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. È pacifico che l'utente nel periodo dal 5.9.2018 all'8.10.2018 (osservando che il 27.9.2018 l'utente ha richiesto un provvedimento temporaneo GU5) non ha potuto usufruire dei servizi internet e voce a cagione dell'incompleto intervento del Tecnico Tim che avrebbe dovuto eseguire il passaggio dalla linea ADSL alla linea Fibra. Non è condivisibile la posizione difensiva dell'operatore allorché sostiene che: “..né le CGA fibra né quelle ADSL (doc.n.7) stabiliscono un termine entro cui TIM debba eseguire la conversione inversa e il ripristino del collegamento ADSL”. Nel caso di specie, siamo in presenza di un contratto a prestazioni corrispettive ove entrambi le parti devono eseguire l'obbligazione cui sono tenute con diligenza, lealtà e correttezza. L'operatore, per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. Al di fuori di tali evenienze, l'utente ha diritto al riconoscimento di un equo indennizzo (cfr. Corecom Lombardia, det. n. 3/12). Oltretutto, ai sensi dell'art. 18 delle CGC depositate da Tim al doc. 7, si evince chiaramente che: “TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il

secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione”. Si ritiene pertanto infondata la dichiarazione di Tim allorquando asserisce che non risultano segnalazioni di malfunzionamento del servizio con l'allegazione di una tabella sinottica priva di efficacia probatoria. Alla luce delle suesposte considerazioni, si accolgono le domande di cui ai punti sub 1), 2), 3) e 4). Per cui l'utente ha diritto allo storno degli insoluti nonché al rimborso degli importi fatturati relativi al periodo temporale dal 5.9.2018 all'8.10.2018 in cui non ha usufruito dei servizi voce e linea dati nonché ad un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio internet ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 4, co. 1, e 13, co.2, del Regolamento Indennizzi, che viene quantificato in € 260,00 oltre ad un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio voce ai sensi dell'art. 4, co. 1, che viene quantificato in € 195,00, considerando per il calcolo, in entrambi i casi, il periodo temporale di 26 giorni che va dal 12.9.2018 (due giorni dopo il reclamo, ai sensi dell'art. 18 CGC) all'8.10.2018 (data di riattivazione del servizio) per € 7,50 pro die. Con riferimento alla doglianza relativa al mancato riscontro al reclamo del 10.09.2018 risulta essere pacifico agli atti che il reclamo inviato dall'utente a mezzo fax in data 10.09.2018, con la richiesta di recesso legale nei 14 giorni nonché di ripristino della linea ADSL, sia rimasto privo di riscontro da parte dell'operatore. Difatti, il doc. 5 allegato da Tim rappresenta il riscontro ad una segnalazione del 7.9.2018 ove, sostanzialmente, la Società ha chiesto all'utente di attendere i tempi di lavorazione, comunque non specificati. Tuttavia, stando a quanto prevede l'art. 5.3 della Delibera 276/13/CONS, l'indennizzo da mancata risposta si deve calcolare a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto (30 giorni dal 10.09.2018=10.10.2018) e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore che, nel caso di specie, si individua nella nota depositata nell'ambito del procedimento GU5, che comunicava l'avvenuta riattivazione della linea in data 08.10.2018. Pertanto, la domanda di cui al punto sub 5) non può trovare accoglimento. Quanto, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto sub 6), tenuto conto dell'art. 20, co. 6, dell'all'All. A alla delibera n. 359/19 ed in base al criterio di proporzionalità ed equità, si riconosce un importo di € 100,00 euro.

## **DELIBERA**

1. L'accoglimento parziale delle istanze formulate dall'utente, per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società TIM S.p.A. è tenuta a: i) stornare gli insoluti presenti a carico dell'utente relativi al periodo temporale dal 5.9.2018 all'8.10.2018; ii) rimborsare gli importi fatturati relativi al periodo temporale dal 5.9.2018 all'8.10.2018, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iii) corrispondere all'utente un indennizzo di € 260,00 (duecentosessanta/00) ai sensi dell'art. artt. 4, co. 1, e 13, co.2, del Regolamento Indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iv) corrispondere un indennizzo di € 195,00 ai sensi dell'art. 4, co. 1, del Regolamento Indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; v) corrispondere all'utente il rimborso delle spese di

procedura quantificato in € 100,00 (cento/00). La società TIM SpA è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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.

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, 10 novembre 2021

IL PRESIDENTE