

DELIBERA N. 95

**XXXXXX XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/255055/2020)**

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 XXXXXXXX del 09/03/2020 acquisita con protocollo n. 0106388 del 09/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'Istanza depositata in data 9 marzo 2020, la sig.ra XXX, in qualità di erede del sig. XXXXX XXXXX, lamentava l'interruzione totale dei servizi di rete fissa e dati per due mesi, nonché l'illegittima sospensione degli stessi a fronte del mancato pagamento di due fatture. In particolare l'istanza riporta quanto segue: - a gennaio 2019, l'istante, già cliente TIM, accettava telefonicamente una proposta commerciale formulata dallo stesso operatore, dalla quale tuttavia decideva poco dopo di "recedere", comunicando tale volontà al tecnico TIM intervenuto presso l'abitazione dell'istante per effettuare i lavori necessari al passaggio alla tecnologia fibra; - benché il tecnico avesse rassicurato che TIM avrebbe dato corso al recesso, improvvisamente i servizi voce e dati venivano interrotti; - l'interruzione totale dei servizi si protraeva per due mesi; non veniva mai installata la fibra né veniva attivata la nuova offerta; - seguivano solleciti, reclami, telefonate, in un continuo rimpallo tra ufficio tecnico e ufficio commerciale, finché il servizio veniva riattivato; - successivamente venivano emesse e recapitate due fatture relative ai due mesi in cui la linea non aveva funzionato e che l'istante non pagava; l'istante riprendeva a saldare le fatture a partire dal mese in cui il servizio era stato riattivato; - l'istante effettuava un reclamo via fax, come da indicazioni del servizio clienti, che veniva rigettato in quanto ritenuto infondato, - Tim interrompeva nuovamente la linea telefonica in uscita e internet; pertanto l'istante decideva di cambiare operatore, ma la migrazione non risultava possibile; - la linea veniva riattivata in data 9 novembre 2019, a seguito di provvedimento d'urgenza, per consentire il passaggio ad altro operatore; - in data 12 novembre 2019 la linea cessava nuovamente di funzionare per un guasto causato da Tim; - in data 5 dicembre 2019, per effetto di nuovo provvedimento di urgenza, la linea veniva riattivata consentendo il passaggio a Vodafone; - la linea non ha funzionato per 251 giorni. Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste: i. indennizzo per interruzione/sospensione dei servizi voce e dati per complessivi € 3.000,00; ii. storno fatture relative al periodo di disattivazione (mesi di febbraio, marzo, giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre, novembre 2019); iii. indennizzo per omessa risposta a reclamo € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata TIM esponeva quanto segue: - sulla linea XXXXXX, intestata a XXXX XXXX, era attiva l'offerta RTG+ADSL denominata "Tutto" (come da fattura Gennaio 2019); - in data 04/01/2019, il cliente accettava di mantenere la stessa offerta "Tutto" su tecnologia fibra FTTC 30Mega (con attivazione opzione seconda linea aggiuntiva gratuita); l'attivazione della fibra e della seconda linea avveniva tra il 9 e il 10 gennaio 2019; - tra il 9 gennaio e il 26 febbraio 2019 pervenivano diversi reclami dell'utente con richieste di assistenza tecnica; - il 25 e il 26 febbraio 2019 l'utente contattava telefonicamente il servizio clienti e reclamava la mancata/ritardata riparazione guasto sostenendo di essere senza linea dal gennaio 2019;

- la richiesta di assistenza tecnica veniva chiusa il 28 febbraio 2019, coinvolgendo anche il settore commerciale al fine di far contattare il cliente disservito (“la fibra non si allinea causa distanza dall’ armadio e su bix derivato provati più uscite”) per effettuare un downgrade della linea “per fibra inesercibile” a RTG+ADSL”; - la conversione inversa (downgrade) andava a buon fine in data 12 marzo 2019; - con fax di reclamo del 06/05/2019 l’istante contestava di essere rimasta con la linea interrotta per 2 mesi e chiedeva lo storno delle fatture n. XXXXXX Febbraio 2019 e n. XXXXXX Marzo 2019; il reclamo veniva gestito come non fondato con risposta scritta del 24/05/2019 N. Prot. XXXXXXX; - in data 3 giugno 2019 la linea veniva legittimamente sospesa a causa degli insoluti; - a decorrere dal conto Giugno 2019, tutte le fatture rimanevano impagate, pertanto, previo invio di preavviso di risoluzione, la linea veniva cessata per morosità in data 16 settembre 2019; - per effetto della presentazione di istanza di provvedimento temporaneo, la linea veniva riattivata, e passava ad altro operatore in data 14 gennaio 2020; - ad oggi persiste un insoluto di € 453,91. Tutto ciò premesso Tim Spa insiste per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, si ritiene che le richieste dell’istante possano essere accolte seppure nei limiti e per le ragioni che saranno esposti. Dall’istruttoria condotta è emerso che dalla data dell’asserita attivazione del servizio fibra (9 gennaio 2019), l’utenza n. XXXXXXXXX ha subito disservizi continuativi (l’operatore ha registrato 10 reclami telefonici tra il 9 gennaio e il 26 febbraio 2019), risolti definitivamente solo data 12 marzo 2019. Tali disservizi, per stessa ammissione dell’operatore, erano stati causati da un problema tecnico che di fatto rendeva impossibile l’attivazione del servizio fibra (“la fibra non si allinea causa distanza dall’ armadio e su bix derivato provati più uscite”) e sono stati definitivamente superati solo attraverso il c.d. downgrade della linea mediante “conversione inversa”. Proprio l’impossibilità di fruire in maniera regolare dei servizi per più di due mesi ha indotto l’istante a contestare le fatture emesse per il periodo 1° gennaio 2019 - 28 febbraio 2019 (n. XXXXXXXX Febbraio 2019 e n. X Marzo 2019) e a sospendere il pagamento. A seguito del mancato pagamento delle due fatture, tuttavia, l’operatore ha sospeso i servizi dal 3 giugno 2019. Riattivati per effetto di provvedimento temporaneo (GU5/196344) in data 9 novembre 2019, stando a quanto emerge dal fascicolo documentale relativo alla procedura per l’adozione di provvedimento temporaneo n. GU5/206983/2019, i servizi venivano poi nuovamente interrotti per problemi tecnici in data 12 novembre 2019, per poi essere riattivati nuovamente il 29 novembre 2020. Alla luce di quanto evidenziato, si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo per l’interruzione dei servizi, atteso che l’operatore tra il 9 gennaio 2019 e il 12 marzo 2019 ha disatteso l’obbligo di fornire i servizi di comunicazione elettronica in modo regolare e continuo previsto dall’art. 3 della Delibera 179/03/CSP, e nonostante le numerose e reiterate segnalazioni, ha risolto definitivamente le problematiche tecniche solo ad oltre due mesi di distanza dal primo

reclamo. L'istante ha dunque diritto ad un congruo indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro di cui all'art. 6 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS per i 60 giorni di disservizio (già dedotti i due giorni lavorativi successivi alla prima segnalazione previsti dalle Condizioni generali di contratto TIM quale tempistica di risoluzione guasti), e per i due servizi interessati (voce e dati), per complessivi € 720,00. Va del pari riconosciuto un indennizzo per i malfunzionamenti occorsi nei 15 giorni compresi tra il 12 e il 29 novembre 2019 (già dedotti i due giorni lavorativi successivi alla prima segnalazione previsti dalle Condizioni generali di contratto), per complessivi € 180. Quanto alla sospensione amministrativa seguita al mancato pagamento delle due fatture contestate (occorsa tra il 3 giugno 2019 e il 9 novembre 2019, data della riattivazione a seguito di deposito dell'istanza di provvedimento temporaneo), non essendo stata raggiunta la prova dell'invio di congruo preavviso di sospensione, la stessa risulta disposta in assenza dei presupposti indicati dall'art. 5 del citato Regolamento di procedura; ne consegue che l'utente avrà diritto all'indennizzo previsto dall'art. 5 del c.d. Regolamento indennizzi (di cui alla citata Delibera 73/11/CONS). Per la quantificazione dell'indennizzo va tuttavia considerato che: 1. sebbene la sospensione abbia avuto luogo a partire dal 3 giugno 2019, la stessa ha interessato solo parzialmente l'utenza fissa (come da comunicazione depositata nell'ambito del procedimento GU5/182278/2019) e il servizio internet; 2. l'istanza di adozione del provvedimento temporaneo di riattivazione è stata presentata solo in data 29 ottobre 2019; 3. prima del deposito di tale istanza non si rinvenivano in atti segnalazioni o richieste di riattivazione presentate direttamente all'operatore. Alla luce di quanto considerato, si ritiene equo prevedere un indennizzo da calcolare moltiplicando il parametro giornaliero di € 10,75 (calcolato sommando l'indennizzo pro die di € 7,50 per il servizio Adsl oggetto di sospensione totale all'indennizzo giornaliero dimezzato di € 3,75, per la sospensione parziale del servizio voce) per gli 11 giorni compresi tra il 29 ottobre 2019 e il 9 novembre 2019, per complessivi € 118,25. Va poi accolta parzialmente la richiesta di storno formulata sub ii), riconoscendo il diritto allo storno integrale degli importi fatturati in relazione ai periodi 9 gennaio – 12 marzo 2019 e 3 giugno – 29 novembre 2019. Quanto infine alla richiesta sub iii) di indennizzo per omessa risposta a reclamo, la stessa non può essere accolta, atteso che dalla documentazione in atti (nonché tra quella prodotta dalla parte istante nell'ambito della precedente procedura conciliativa), emerge copia del riscontro del 24 maggio 2019 fornito dall'operatore al reclamo datato 6 maggio 2019.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXXXX XXXXX nei confronti della società TIM s.p.a. La società TIM s.p.a. è tenuta a: corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 900,00 (novecento/00) quale indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce dal 9 gennaio 2019 al 12 marzo 2019 e dal 12 novembre al 29 novembre, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione

dell'istanza sino all'effettivo saldo; corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 118,25 (centodiciotto/25) quale indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati tra il 29 ottobre 2019 e il 9 novembre 2019, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo; stornare gli importi ad oggi insoluti, addebitati in fattura relativamente ai periodi 9 gennaio 2019 – 12 marzo 2019 e 3 giugno 2019 – 29 novembre 2019. La società TIM s.p.a. è infine tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

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