

**DELIBERA N. 29/2021**

**XXX XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/340739/2020)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 09/06/2021;

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 XXXXX XXXXX XXXXX del 16/10/2020 acquisita con protocollo n. 0428606 del 16/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza presentata in data 16 ottobre 2020, e con le successive integrazioni, il Sig. XXXX formulava le seguenti richieste in ordine al rapporto contrattuale intercorso con TIM spa relativo all'utenza telefonica XXXXXX:

- 1) rimborso dei giorni erosi dalla fatturazione a 28 giorni;
- 2) pagamento di tutti gli indennizzi previsti dalla legge per tutti i soprusi subiti (la quantificazione degli indennizzi veniva declinata con nota allegata al formulario – v. sotto);
- 3) chiusura di ogni contratto con TIM con assunzione da parte dell'operatore telefonico di tutti i relativi costi;
- 4) annullamento di ogni tipo di pretesa monetaria avanzata da TIM nei confronti dell'utente (storno dell'insoluto).

L'istante quantificava l'ammontare dei rimborsi o indennizzi richiesti in € 12.362,50.

Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, con nota depositata contestualmente alla presentazione dell'istanza (e già depositata nel fascicolo documentale relativo alla precedente istanza di conciliazione, UG/300973), il Sig. XXXXXX così dettagliava gli importi richiesti, sulla base delle disposizioni del "Regolamento Indennizzi" approvato con delibera Agcom 73/11/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

- a) Indennizzo ex articolo 12 per "ritardo risposta ai reclami dal 8/11/2018 alla data dell'istanza per un totale di 300 €";
- b) Indennizzo ex articolo 4 per mancata esecuzione del servizio di "terminazione" del contratto richiesta il 25/3/2019 e mancata esecuzione della terminazione di accessori indesiderati quali TIM SMART e "Chi è", nei seguenti importi: 3.285 €+ 300 € = 3.585 €";
- c) Indennizzo ex articolo 5 "per sospensione e cessazione di linea, senza preavviso avvenuta il 13/3/2019 fino alla data dell'istanza per un totale di 3.375 €";
- d) Indennizzo ex articolo 6 per "malfunzionamento linea causata da mancata manutenzione di una linea mai riparata in 20 anni con sovraccarichi in centrale per un importo di 2.022 €";

e) Indennizzo ex articolo 9 per “attivazione non richiesta di servizi e profili tariffari non richiesti TIM SMART per il periodo da 10 gennaio 2019 fino alla data dell’istanza, e servizi accessori di noleggio modem SMART e invio modem SMART da attivazione a disattivazione (mai considerato dalla delibera 33/20), oltre che al rimborso di un mese di fatture a me erose nell’avermi attivato il servizio di fatturazione a 28 giorni mai richiesto: per un importo complessivo così determinato: 2.560 € + 1.462,5 € + 58 € = 3080,5 €”.

## 2. La posizione dell’operatore

Nella memoria ritualmente depositata, TIM esponeva che la variazione dell’offerta contrattuale da TUTTO a TIM SMART CASA (in promo, con modem) effettuata ad ottobre 2018 era conseguente ad una proposta accettata dal cliente. Tuttavia, a fronte dei reclami del signor XXX di voler tornare al vecchio profilo TUTTO, in data 9/1/19 il cliente è stato riportato – così come richiesto – sulla vecchia offerta. Da dicembre 2018 il cliente ha però smesso di pagare le fatture.

L’operatore ha precisato che dai reclami avanzati dal Sig. XXX non risulta alcuna richiesta di disattivazione della linea presentata nella forma prevista dal contratto.

In ogni caso, la richiesta relativa alla variazione dell’offerta contrattuale è stata già oggetto di decisione nella delibera di definizione del Corecom n. 33 dell’11 marzo 2020 con la quale è stato riconosciuto al Signor XXX un rimborso con assegno di euro 330,48 per indennizzo per offerta non richiesta e lo storno dei canoni dall’attivazione dell’offerta SMART non richiesta dal 5 novembre 2018 al 9 gennaio 2019 per un totale pari ad euro 77,84 (fatture 2018/XXXXXXXX per € 31,74 2019/XXXXXXXX per € 36,64 2019/XXXXXX per € 9,46), ovvero quelle su cui era presente TIM SMART. Inoltre, è stato rimborsato integralmente il costo del modem a seguito dei reclami effettuati.

Dopo avere riepilogato tutte le attività poste in essere per la gestione del cliente nonché le risultanze delle banche dati di TIM relative all’utenza n. XXXXXX, l’operatore rilevava che il Formulario GU14/340739/2020 contiene una unica contestazione circostanziata, cioè la richiesta di rimborso fatturazione a 28 giorni, in relazione alla quale TIM riferiva della già avvenuta emissione di nota di credito del 18.06.20 dell’importo di 40,00 €, per ricalcolo giorni erosi dal 01.04.17 al 30.03.18, portato a compensazione di parte della morosità esistente, “così come indicato al cliente con Lettera TIM del 15.05.20”.

A seguito delle continue e pressanti segnalazioni inviate dal cliente, con accordi intercorsi con Gruppo Vertice NO, in data 6/5/20, l’operatore riferiva di avere provveduto a cessare la linea fissa XXXXXX e a inviare una lettera con specifica conferma di aver detratto dalla morosità pendente quanto spettava al Sig. XXX per la fatturazione a 28 giorni (lettera del 15.5.20).

In relazione all'insoluto, TIM precisava che le fatture scoperte sono quelle da marzo 2019 (stornata parzialmente) a luglio 2020, per una morosità totale di 838,78 €.

In sede di applicazione della Delibera n. 33 del 11.03.20, sono state stornate integralmente le fatture dicembre 2018 e gennaio – febbraio 2019 e parzialmente la fattura di marzo 2019. E' stato emesso assegno di 330,48 €, che è stato incassato dal cliente in data 11.04.20. La lavorazione completa del Verbale di Delibera 33 del 11.03.20 è stata confermata all'istante con Lettera del 09.08.20; con la stessa missiva si è richiesto di saldare la morosità residua.

In merito alle richieste di indennizzo formulate dall'istante nell'integrazione al GU14, TIM ne chiedeva l'integrale rigetto, replicando come segue:

- i. L' art. 4 del Regolamento Indennizzi non è applicabile alla ritardata cessazione di una linea + servizio CHI E' (accessorio); inoltre il cliente non ha mai presentato alcuna disdetta alla TIM, nella forma richiesta e completa corredata di Documenti di identità, prevista dal contratto. La disdetta è sempre stata "pretesa" in forma incompleta nei Reclami e nelle Istanze con la formula seguente: 'Voglio lettera che confermi la chiusura di ogni contratto precedente con TIM, e la sua ammissione totale di colpa, con risarcimento di ogni maltolto'. La linea è stata cessata il 06.05.20 "per gestione reclamo vertice".
- ii. L'indennizzo previsto dall'art. 5 del Regolamento Indennizzi per "sospensione e cessazione del servizio" era già stata oggetto di precedente procedimento (UG/45915/2018). Il XXX non ha presentato nei tre mesi successivi alla data di conclusione del tentativo di conciliazione la prevista istanza di definizione. Pertanto, la richiesta si deve considerare decaduta e non ripetibile per superamento dei termini. In ogni caso, TIM sostiene la legittimità della sospensione amministrativa dell'utenza (utenza poi riattivata il 17 aprile 2019), disposta per la presenza di insoluti e anticipata con comunicazione in fattura del marzo 2019.
- iii. L'indennizzo ex articolo 9 del Regolamento Indennizzi per "attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", per il periodo di attivazione della TIM SMART è già stato disposto in esecuzione della Delibera n. 33 dell' 11.03.20 (rimborso con assegno di 330,48 €). E' stato altresì corrisposto il rimborso delle 48 rate del Modem, pari a 240,00 € (in 2 tranche: 165,00 € detratti su fattura giugno 2019 e 75,00 € detratti su fattura giugno 2020). Il rimborso è stato confermato nelle lettere inviate il 18.4.19 ed il 09.08.20. Alla luce di tali rilievi, TIM chiedeva il rigetto della richiesta e precisava che l'eventuale indennizzo per fornitura di apparecchiature non richieste (modem) "è pari a 25,00 € una tantum".
- iv. L'indennizzo ex articolo 12 del Regolamento Indennizzi per "ritardo risposta ai reclami dal 8/11/2018 ad oggi = 300 Euro", non spetta in quanto l'istante

non ha indicato alcuna data specifica di presentazione dei Reclami e non ha allegato nessun testo in qualsiasi forma scritta.

### 3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera 203/18/CONS, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, esaminata l'istanza, le successive integrazioni e la copiosa documentazione presentata dal Sig. XXXXXX, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento.

Sono accolte le seguenti richieste:

1. rimborso dei giorni erosi per fatturazione a 28 giorni.  
L'importo spettante viene quantificato in 40 euro, così come determinato da TIM sulla base dei giorni erosi tra il 1° aprile 2017 al 30 marzo 2018. L'importo, maggiorato degli interessi legali dalla data dell'istanza, dovrà essere rimborsato al Sig. XXX a seguito della presente deliberazione.
2. indennizzo per mancata risposta ai reclami.  
Fa fede a tal proposito, come prova dell'avvenuto reclamo, lo screenshot della segnalazione di disservizio sull'adsl (effettuata dall'utente in data 4 ottobre 2018) prodotto da TIM nel corso della procedura di definizione GU14/197214. Tale documento viene considerato ricevibile ai fini della presente decisione in quanto già in possesso dell'operatore e unicamente richiamato nella replica dal sig. XXX. In assenza di contestazione dell'operatore e di prova circa il riscontro a tale reclamo nei termini previsti dalla Carta dei servizi di TIM o dalla regolamentazione vigente, si ritiene che l'utente abbia diritto ad un equo indennizzo da liquidarsi in complessivi € 300,00 ai sensi dell'art. 12, comma 1 del. Regolamento Indennizzi.
3. indennizzo per l'invio, non richiesto né voluto dall'utente, del modem.  
L'indennizzo viene determinato nell'importo di € 25,00 in base a quanto previsto dall'art. 9, comma 2 del Regolamento indennizzi.
4. cessazione del contratto con TIM. E' accolta la richiesta di cessazione del contratto a far data dal 24 aprile 2019 (30 giorni dopo il recesso del 25 marzo 2019), con annullamento di ogni importo addebitato all'istante dopo tale data.

Sebbene il recesso dal contratto non sia avvenuta nelle forme ritualmente previste, l'istruttoria svolta nel presente procedimento ha consentito di chiarire definitivamente la volontà di recesso dal contratto espressa dal XXX con il documento inviato in data 25 marzo 2019 in cui l'istante dichiara di vedersi "costretto a chiudere ogni contratto con TIM". Tale circostanza non viene contestata da TIM, che si limita ad asserire, nella propria memoria difensiva: "Il

cliente non ha mai presentato alcuna disdetta alla TIM, nella forma richiesta e completa corredata di Documenti di identità, prevista dal contratto. La disdetta è sempre stata “pretesa” in forma incompleta nei Reclami e nelle Istanze”. Lo stesso operatore, poi, ha di fatto confermato la ricezione di reiterate richieste di cessazione del contratto (Tim parla infatti di più “reclami”). La presenza di tali reiterate richieste, seppure incomplete o considerate poco chiare, avrebbe dovuto indurre lo stesso operatore, in virtù dei principi di correttezza e buona fede che devono guidare le parti nell’intero svolgimento del rapporto contrattuale, a chiedere le necessarie integrazioni, facendosi parte proattiva per la corretta gestione e soddisfazione dell’esigenza del cliente. Pertanto, in conseguenza dell’avvenuta cessazione del contratto, si ritiene che il sig. XXX abbia diritto allo storno totale degli addebiti a partire dal 24 aprile 2019 (30 giorni successivi alla richiesta di cessazione del contratto presentata dal XXX) fino alla completa cessazione del ciclo di fatturazione (dunque compreso il conto XXXXXX del 5 giugno 2020, esponente l’addebito per rate residue del modem).

Non sono accolte invece le seguenti richieste di indennizzo:

- mancata esecuzione del servizio di “terminazione contratto” (rectius: mancata gestione del recesso), dal 25/3/2019, e “mancata esecuzione della terminazione” di accessori indesiderati quali TIM SMART e “Chi è” (rectius: mancata disattivazione servizi non richiesti).

L’art. 4 del Regolamento indennizzi non può trovare applicazione per la richiesta di indennizzo per la mancata gestione dell’istanza di recesso dal contratto in quanto tale disposizione si riferisce al ritardo nella attivazione dei servizi, dunque a fattispecie ben diversa da quella in contestazione e relativa alla mancata gestione della disdetta e alla mancata comunicazione – nelle forme richieste dall’utente – dell’avvenuta cessazione dei servizi.

Inoltre, e in linea generale, è ormai pacificamente acquisito da Agcom (cfr. fra le altre Delibera 116/17/CIR) il principio secondo cui la mancata gestione della disdetta, con la conseguente prosecuzione della fatturazione, non dà diritto ad alcun indennizzo.

La richiesta di indennizzo per la “mancata terminazione” del servizio “Chi è” risulta invece inammissibile in quanto già oggetto del procedimento UG/45915, conclusosi con verbale di mancato accordo e per il quale non è stata attivata nei termini alcuna istanza di definizione.

- “sospensione e cessazione del servizio”, dal 13/3/2019 fino alla data dell’istanza. Tale istanza è inammissibile in quanto è già stata oggetto del procedimento di conciliazione UG/45915, concluso con mancato accordo (udienza svoltasi il 15 luglio 2019 – Verbale protocollato in data 22 luglio

2019), senza che poi venisse attivata la procedura di definizione nel termine di tre mesi previsto dall'art. 14 del citato Regolamento di procedura.

- “malfunzionamento del servizio” dovuto alla mancata manutenzione di una linea mai riparata in 20 anni. La relativa contestazione è già stata oggetto di precedente tentativo obbligatorio di conciliazione, (come risulta dall'articolata ricostruzione dei disservizi occorsi sull'utenza n. XXXXXXXX e delle conseguenti segnalazioni, contenuta nell'integrazione all'istanza UG/45915) conclusosi con verbale di mancato accordo da cui non è originata alcuna istanza di definizione nei termini previsti dal Regolamento.
- attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti. Tale istanza è inammissibile in quanto già oggetto di definizione da parte di questo Corecom con la Delibera n. 33/2020.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il CORECOM accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM S.p.a per le motivazioni di cui in premessa.

2. È accolta la richiesta di cessazione del contratto relativo all'utenza telefonica XXXXXX, con decorrenza dal 24 aprile 2019;

3. La società TIM S.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta a reclamo;
  - ii. € 25,00 (venticinque/00) quale indennizzo per la fornitura non richiesta di apparecchiature (modem);
  - iii. € 40,00 (quaranta/00) riconosciuto dall'operatore in accoglimento del reclamo relativo alla fatturazione a 28 giorni, se portato a diminuzione di fatture insolute oggetto di storno in base al punto 2;
4. La società TIM S.p.a. è tenuta inoltre ad annullare ogni importo addebitato all'istante per periodi successivi alla cessazione del contratto;

5. 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.

6. 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, 9 giugno 2021

IL PRESIDENTE