

DELIBERA N. 4/2021

**XXXXXX XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/74179/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 03/02/2021;

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 modificato 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. 296/18/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; VISTO il testo della 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 del 27/01/2019 acquisita con protocollo n. 0034199 del 27/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 27 gennaio 2019, e nella memoria del 10 marzo 2019, il sig. XXXXX XXXXX ha esposto quanto segue: già cliente Tim, viene contattato da un'operatrice Tim e in data 7 dicembre 2016 aderisce all'offerta per passare dalla Fibra 30 alla Fibra 100 (opzione "3 x 2 Smart Fibra", con chiamate illimitate senza scatto alla risposta) al prezzo di € 49,00 al mese (I.I.), comprensivo di quattro mesi di prova gratuita di Mediaset Premium (servizio che, se confermato alla fine del periodo di prova, avrebbe avuto il costo di € 15,00 al mese), e con ritiro del vecchio modem e sostituzione con uno nuovo al costo di € 2,50; nella stessa giornata viene ricontattato per confermare l'attivazione della procedura per "3 x 2 Smart Fibra" e in data 9 dicembre 2016 riceve sms che conferma l'accettazione della richiesta. Nonostante le comunicazioni circa l'imminente attivazione, avvenute tramite call center e tramite e-mail, in data 24 gennaio 2017, il sig. XXXX invia Pec per contestare il ritardo nell'attivazione, cui tuttavia non segue riscontro. In data 8 febbraio 2017, contattato dal call center di Tim, riceve conferma del fatto che l'offerta cui ha aderito a dicembre è ancora in corso di attivazione. L'8 marzo 2017 riceve a casa un decoder Tim TV, in realtà mai richiesto. Nella fattura mensile di febbraio 2017 il contratto risulta essere ancora Tutto fibra, al costo di € 54,90 I.I., ma non risultano più addebiti per il servizio Tim Vision. Il 15 marzo 2017 l'istante riceve una e-mail Premium con un'offerta non corrispondente alla proposta del 07 dicembre 2016 e il 21 marzo 2017, controllando il contratto in essere sulla pagina dedicata del sito dell'operatore l'istante verifica che l'opzione "Smart Fibra" (e non Super fibra) risulta attiva dal 6 marzo 2017 e che il noleggio decoder Tim Vision, mai richiesto, è attivo dall'8 marzo 2017. Nella fattura mensile di marzo 2017, come per la precedente, il contratto risulta essere ancora Tutto fibra e non compare più l'addebito per Tim Vision. La velocità di navigazione, testata con Speed Test (sul sito Tim) passa da 26,63, al 19 gennaio 2017, a 42,18 al 21 marzo 2017, ma scende a 37,39 in caso di impiego di un test in rete differente da quello disponibile sul sito dell'operatore. Il 19 aprile 2017 il call center di Tim informa l'istante che la Fibra a 100 mega è attiva a Varese e gli propone nuovamente un'offerta per tale tecnologia, confermando che l'istante risulta ancora servito dall'Adsl. Nella fattura mensile di aprile 2017 il contratto diventa Tim Smart, ma i dettagli non sono chiari e le somme addebitate sembrano errate. Dalla fattura di maggio 2017, in cui vengono addebitati costi per un decoder mai richiesto, sembra emergere che l'opzione Fibra 100 non sia ancora attiva. L'11 giugno 2017 l'istante invia un ulteriore reclamo rimasto senza esito. Nella fattura di luglio (relativa ai consumi di giugno ma con data addebito 10 maggio 2017) vengono addebitati € 49,00 per attivazione Tim Smart. Solo all'inizio del mese di luglio 2017 l'istante apprende che a causa del sovraccaricamento della centralina di zona non potrà usufruire del servizio fibra e che, per ovviare all'inconveniente, dovrà cambiare numero e intestatario del contratto: ciò consentirà di "passare alla centrale" e attivare il servizio. Seguendo le indicazioni fornite dall'operatore, la moglie del sig. XXXXXX sottoscrive un nuovo contratto ma

nonostante l'impegno di Tim a un contatto telefonico con la nuova cliente per l'attivazione del servizio, non riceve alcuna chiamata. Finalmente in data 09 ottobre 2017 un'operatrice del call center di TIM informa il sig. XXXXX che i problemi della centralina di zona sono stati risolti e rinnova la proposta già fatta a dicembre 2017 (nuovo modem al costo di € 2,50 al mese per 48 mesi; offerta a € 49,00 mensili per sempre; senza più addebito per il decoder TimVision). Sulla base di tutto quanto dichiarato, il sig. XXXXX formula le seguenti richieste: i. indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio richiesto per € 8.905,00 (importo poi ridotto a € 5.872,50 nella memoria di replica); ii. indennizzo per mancate risposte a reclami per € 711,00; rimborso per addebiti e canoni errati, pari a € 179,86; iii. ripristino del canone all'importo pattuito; iv. attivazione del servizio fibra. Nella memoria di replica il sig. XXXXX aggiorna le proprie richieste come segue: v. restituzione dell'addebito di € 49,00 per attivazione Tim Smart esposto sulla fattura di luglio 2017 n° XXXXXXX e vi. indennizzo per la fornitura di apparecchiature non richieste pari ad € 25,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, TIM ha precisato quanto segue: "Il Signor XXXXXX risultava attivo con il profilo tariffario Fibra 30 Mega dal 1 novembre 2016, al costo mensile di € 54,90 mese + € 9,99 mese per il noleggio del decoder Tim Vision, così come si evince dalla fattura di Novembre 2016. In data 07 dicembre 16, parte istante accettava la variazione del profilo tariffario sempre in Fibra ma alla velocità massima di 100 Mega, al costo mensile di € 49,90 + il decoder Tim Vision a noleggio ad € 2,00 al mese. Nella suddetta data viene emesso l'ordinativo d'attivazione. Per un'anomalia di sistemi, nonostante l'ordine di attivazione del 7 dicembre 2016, la variazione viene eseguita in data 6 marzo 2017 come peraltro dimostrato dalla stampa della pagina personale prodotta dallo stesso utente. A differenza di quanto sostenuto da controparte, preme sottolineare come, la promozione in questione prevedeva espressamente il noleggio del decoder Tim Vision (asseritamente non richiesto) rendendo dunque perfettamente legittimi i relativi importi in fattura! Procedendo oltre, in relazione al presunto disservizio Fibra, si sottolinea come, dalla verifica effettuata in data 02 gennaio 2019, la velocità di connessione risultava perfettamente coerente con le caratteristiche del profilo attivato. Il Signor XXXXXX lamenta anche la mancata risposta ai reclami sporti, pretendendo per tal motivo i relativi indennizzi. Occorre però evidenziare che le due segnalazioni sporte tramite Web, sono state riscontrate con lettere di risposta, datate 27 dicembre 2016 e 27 ottobre 2017. Con riguardo alle due Pec allegate dall'attore, invece, si evidenzia come queste non siano mai pervenute a Tim, a conferma del fatto che parte istante non produce alcuna notifica di avvenuta consegna. In conclusione, dai fatti elencati in narrativa si evince chiaramente il corretto operato svolto dal Gestore". In base a quanto dichiarato Tim chiede il rigetto integrale delle domande formulate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS (e ss.mm. e ii.). Sempre preliminarmente, si precisa che, in base a quanto previsto dall'art. 18 del Regolamento di cui all'allegato A alla Delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii., ai fini della presente decisione sono stati valutati anche i documenti prodotti dall'istante nel corso della procedura di conciliazione. Nel merito, si ritiene che le richieste del sig. XXXXX possano esser accolte seppur solo parzialmente, per le ragioni che verranno esposte qui di seguito. Va subito precisato che non meritano accoglimento le richieste di cui ai punti v. e vi. in quanto le relative contestazioni non risultavano presenti nell'istanza di conciliazione. In relazione alla richiesta sub. i, l'istante lamenta la ritardata attivazione dell'offerta Super fibra 3x2, cui aveva aderito sin dal 7 dicembre 2016, per la quale chiede un congruo indennizzo. Dalla documentazione in atti emerge che tale offerta, nelle componenti indicate da TIM nella mail di conferma di accettazione della richiesta di attivazione (ricevuta dall'utente in data 17 dicembre 2017 e da questi allegata all'istanza di conciliazione) è stata attivata a partire dal 6 marzo 2017. Invero dalla fattura n. XXXXXXXX, emessa il 6 aprile 2017, risultano applicati TIM SMART, Sconto 3x2 TIM SMART, Opzione SMART VOCE CASA, Opzione SMART MOBILE, Opzione SMART FIBRA+, Opzione SMART FIBRA+ 100 o 300. In aggiunta rispetto alle componenti elencate nella citata mail di accettazione del 17 dicembre 2017 compaiono le voci Noleggio decoder TIM Vision e Sconto noleggio decoder TIM Vision e Mediaset. Dalla comunicazione di Mediaset del 6 marzo 2017 emerge altresì l'attivazione del servizio televisivo a pagamento ("Premium On line") gratuito fino ad aprile 2017 e poi a pagamento al costo di € 15,00 al mese. È evidente che il ritardo nell'attivazione dell'offerta Tim ha determinato la perdita del vantaggio di quattro mesi gratuiti del servizio televisivo, essendo la gratuità garantita solo sino al 1° aprile 2017. Tim nulla dice in merito al mancato invio del modem necessario per la corretta fruizione dei servizi con la nuova offerta Smart Fibra, né contesta tale circostanza. Circostanza, peraltro, già lamentata dall'utente con Pec dell'11 giugno 2017 (prodotta dal sig. XXXXX nel presente procedimento di definizione unitamente alla ricevuta di consegna) cui Tim non ha mai fornito riscontro alcuno. A ciò si aggiunga che, nonostante l'asserita attivazione dell'opzione Smart Fibra (avvenuta, almeno stando alle fatture, dal 6 marzo 2017), di fatto non pare raggiunta la velocità minima in download e upload garantita dalla stessa, come emerge dal report di Misura Internet prodotto dall'istante. Inoltre, Tim nulla ha contestato quanto dedotto dall'utente circa il sovraccarico della centralina e la necessaria adesione a una nuova proposta contrattuale, con differente intestatario, per ovviare a tale problema. Da tutto quanto sin qui evidenziato è possibile inferire che: nonostante l'asserita attivazione dell'offerta Smart Fibra 100 Mega e nonostante gli addebiti presenti in fattura (del mese di aprile 2017) per la fornitura dei servizi nella stessa compresi, di fatto tale offerta non risulta essere stata pienamente fruibile dal sig. XXXXX, visto il mancato raggiungimento delle velocità minime garantite: vuoi per la mancata consegna del modem adatto, vuoi a causa della centralina sovraccarica. Dunque, atteso il mancato o l'inesatto adempimento dell'obbligazione assunta da Tim con l'accettazione, da parte del sig. XXXXX, dell'offerta del 6 dicembre 2017 e dunque la mancata attivazione dell'opzione richiesta

dall'utente, si ritiene che quest'ultimo abbia diritto ad un congruo indennizzo. Tale indennizzo andrà calcolato in base al quanto previsto dall'art. 4, comma 3 del c.d. Regolamento Indennizzi, atteso che trattasi non di nuova attivazione (il sig. XXXXXX ha continuato a fruire del servizio Fibra 30 Mega) ma di un cambio di tecnologia, e per il periodo compreso tra il 6 dicembre 2016 a la data di presentazione dell'istanza di definizione (27 gennaio 2019), per complessivi € 300,00. Alla luce di tutto quanto più sopra evidenziato, si ritiene altresì di potere accogliere la richiesta di rimborso della differenza di quanto fatturato nel mese di aprile 2017 e il costo dell'offerta precedentemente fruita dal sig. XXXXXX (di complessivi € 35,72 I.I.), mentre la mancata produzione delle fatture successive (fino alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione) non consente a questo Corecom la quantificazione corretta del rimborso richiesto. Va evidenziato inoltre che non vi è alcuna prova circa la previsione del noleggio del decoder a pagamento: non è indicato nell'offerta confermata via e-mail dall'operatore in data 17 dicembre 2016 né in altro documento prodotto da Tim (quale, ad esempio, il print screen della variazione del piano tariffario). Dunque si ritiene che l'utente abbia diritto al rimborso di quanto addebitatogli a titolo di noleggio decoder. Anche per tale rimborso, tuttavia, la mancata produzione di altre fatture oltre a quella dell'aprile 2017 non rende possibile altra quantificazione rispetto all'importo esposto a titolo di noleggio decoder nella predetta fattura (pari a € 1,81 I.I.). In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa è meritevole di accoglimento. Invero, a fronte della Pec inviata in data 24 gennaio 2017 (di cui, a differenza di quanto sostenuto dall'operatore, è presente report di consegna) con cui l'istante lamenta la mancata attivazione del servizio, non è stata fornita dall'operatore prova di effettivo invio del riscontro scritto. Non è inoltre possibile considerare l'attivazione del 6 marzo 2017 come risposta per fatti concludenti, atteso che, come visto più sopra, nonostante quanto indicato in fattura (attivazione dell'opzione Smart fibra, appunto, da marzo 2017) di fatto l'utente non ha potuto fruire dell'offerta cui aveva aderito a dicembre 2016. Del pari non risulta provato il riscontro alla Pec del 11 giugno 2017, contenente anche contestazioni e segnalazioni nuove rispetto al reclamo di gennaio. Considerando che l'incontro di conciliazione, quale prima occasione di confronto tra le parti, si è svolto in data 6 novembre 2018, si ritiene che l'istante abbia diritto a € 600,00 complessivi, per la mancata risposta ai due distinti reclami. Infine, si ritiene di potere accogliere la richiesta, sempre se ancora attuale nonché tecnicamente fattibile, di attivazione del servizio SMART FIBRA+ 100 o 300 da parte dell'operatore, alle condizioni più convenienti oggi applicabili dall'operatore.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXXX nei confronti di Tim S.p.a.. La società Tim S.p.a. è tenuta a: i. corrispondere in favore dell'istante, la somma complessiva di importo pari a € 300,00 quale indennizzo per la

mancata attivazione dell'opzione Smart Fibra + 100 o 300, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; ii. corrispondere in favore dell'istante, la somma complessiva di importo pari a € 600,00 quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; iii. corrispondere in favore dell'istante la somma complessiva di importo pari a € 37,53 – quale rimborso parziale delle somme addebitate nella fattura n. XXXXXXXXX del 6 aprile 2017 – con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; iv. attivare, se vi sia ancora interesse da parte dell'utente e se tecnicamente possibile, l'opzione Smart Fibra+ 100 o 300 sull'utenza intestata al sig. XXXXX alle migliori condizioni economiche oggi disponibili sul mercato e preventivamente concordate con l'utente. È rigettata ogni altra istanza. La società Tim S.p.a. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento 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, 3 febbraio 2021

IL PRESIDENTE