



DETERMINA Fascicolo n. GU14/701186/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 09/09/2024 acquisita con protocollo n. 0234079 del 09/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante sig. XXX, in data 09.09.2024, ha avviato la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Telecom Italia s.p.a., relativamente all’utenza telefonica XXX. L’istanza è stata rubricata con n. GU14/701186/2024. Nello specifico, l’istante esprimeva (riportando testualmente la descrizione dei fatti indicata in formulario): “si fa riferimento a Del. Agcom N. 124/10/Cons, all. B. Nello specifico Art. 3 (indennizzi automatici, non ottemperanza – artt. 4, 5 e 7 – sanzioni raddoppiate). In merito si richiedono i relativi indennizzi: 1) Art. 4 – Ritardata Attivazione Servizi Tim – voce e dati; rispetto alla data indicata (17 aprile 2023) la Tim ha operato switching solo in data 9 luglio 2023 – 83 gg. Di ritardo; 2) l’utente è rimasto 9 giorni (30 giu. – 9 lug. 23 senza servizi voce e dati – Fw via, Tim non attiva); 3) la Tim non ha applicato sconto di 5€/mese x domic.ne bancaria; 4) la Tim non ha mai risposto ai reclami, a partire dal primo del 19/06/2023 all’ultimo 25 marzo 2024, agli atti – tutti – di codesta Agcom”. L’istante concludeva chiedendo un indennizzo complessivo quantificato in € 2.055,00.

Posizione operatore: L’operatore Telecom Italia s.p.a. depositava memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, pertanto, ne chiedeva integrale rigetto. Nello specifico, l’operatore replicava, in riferimento

alla contestazione dell'istante concernente il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro, che detto ritardo fosse imputabile sia al cliente irrimediabile sia alla necessità di effettuare un ampliamento di rete in una nuova lottizzazione, pertanto, tale lavorazione richiedeva tempistiche maggiori. L'operatore precisava che in tale arco temporale, l'istante non risultava disservito (circostanza confermata nel corso della discussione in udienza dallo stesso istante). Ciò detto, l'operatore eccepeva l'infondatezza di tale contestazione, essendo il ritardo dipeso da causa non prevedibile, di forza maggiore, dunque, non imputabile. Telecom Italia s.p.a. rappresentava inoltre che, in ottemperanza agli obblighi informativi cui è tenuta, aveva tempestivamente comunicato all'istante le difficoltà riscontrate e la necessità di tempistiche di lavorazione più ampie per soddisfare le richieste di rientro. In riferimento al malfunzionamento lamentato dall'istante dal 30.06.2023 al 09.07.2023 in occasione della migrazione da Fastweb a Tim, di cui al reclamo formulato in data 09.07.2023, Telecom Italia s.p.a. replicava che il malfunzionamento era dipeso dalla mancata configurazione della linea, essendo stato configurato inizialmente solo il servizio adsl. In data 07.07.2023 il personale tecnico configurava anche la linea telefonica, dandone comunicazione all'istante in riscontro al reclamo. L'operatore proseguiva che per tale disservizio aveva già riconosciuto al sig. XXX un indennizzo pari ad € 100,00, corrisposto nella fattura gennaio 2024, oltre ad € 30,00 già riconosciuti e accreditati in precedenza nella fattura di ottobre 2023. Circa la mancata applicazione dello sconto pari ad € 5,00 per la domiciliazione bancaria, l'operatore contestava l'infondatezza della doglianza, essendo tale sconto regolarmente incluso nell'abbonamento mensile dell'istante. Infine, circa gli aumenti tariffari lamentati dall'istante, l'operatore replicava la correttezza del proprio operato, avendo regolarmente comunicato in fattura detti aumenti, con il preavviso previsto dalla legge, unitamente alle modalità di esercizio del diritto di recesso dell'istante in caso di non accettazione degli aumenti applicati. In virtù di quanto replicato, la Telecom Italia s.p.a. chiedeva il rigetto delle domande dell'istante.

Motivazione del provvedimento: Le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni che seguono, procedendo ad analizzare le singole doglianze oggetto del procedimento di definizione. Il sig. XXX lamenta il ritardo nell'attivazione dei servizi Tim, chiedendo il riconoscimento degli indennizzi dovuti per tale ritardo. Tuttavia, a parere di chi scrive, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante, per diverse ragioni. In primo luogo, il ritardo nell'attivazione del servizio è dipeso da causa non imputabile all'operatore (nuova lottizzazione/tempistiche di lavorazione maggiori); in secondo luogo, Telecom Italia s.p.a., in ottemperanza ai propri oneri informativi, ha tempestivamente informato l'istante dei motivi del ritardo, dei tempi necessari per l'attivazione dei servizi e della non imputabilità ad essa di quanto verificatosi (anche in ottemperanza alle C.G.A.). Infine, circostanza da non trascurare, l'istante (come dallo stesso confermato nel corso dell'udienza di discussione) mai è stato disservito della linea, restando, nell'attesa del rientro in Tim, servito da altro operatore (Fastweb s.p.a.), pertanto, nessun pregiudizio/disservizio egli ha subito in attesa dell'attivazione dei servizi Tim. Orientamento Co.Re.Com. è costante sul punto: "L'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. Il gestore deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati" (cfr. Corecom Puglia, delibera n. 9/10; Corecom Puglia, delibera 20/12; Corecom Lazio, delibera n. 37/12; Corecom Friuli Venezia Giulia, delibera n. 54/10). Nel caso di specie, considerato che il ritardo è dipeso da causa non imputabile all'operatore, che l'istante è stato reso edotto dei motivi del ritardo e, infine, che nessun disservizio l'istante ha subito, la richiesta di indennizzo avanzata non può essere accolta. Il sig. XXX lamenta, altresì, un malfunzionamento della linea dal 30.06.2023 al 09.07.2023, oggetto di reclamo formulato in data 09.07.2023. Anche per tale doglianza nessun indennizzo può essere riconosciuto, avendo l'operatore già corrisposto somme a titolo di indennizzi per tale malfunzionamento, come facilmente emerge dalla documentazione versata agli atti del procedimento. A seguito di reclamo formulato dall'istante, l'operatore, accertato il disservizio (mancata configurazione della linea), e risolto con intervento tecnico in data 07.07.2023, ha riconosciuto all'istante, a titolo di indennizzo, l'importo di € 30,00 accreditato con fattura ottobre 2023, nonché un ulteriore indennizzo di € 100,00 accreditato con fattura gennaio 2024. In conclusione, in riferimento al malfunzionamento della linea dal 30.06.2023 al 09.07.2023 al sig. XXX sono stati già riconosciuti i dovuti indennizzi. Infondata la contestazione dell'istante circa la mancata applicazione dello sconto di € 5,00 per pagamento a mezzo di domiciliazione bancaria. Infatti, dall'analisi della documentazione versata agli atti del procedimento, emerge

che nel costo del canone mensile, pari ad € 19,90, vi era già applicato lo sconto per detta domiciliazione. Circa le doglianze dell'istante relative alle modifiche contrattuali operate dall'operatore con conseguente aumento delle tariffe applicate, le stesse non possono trovare accoglimento poiché regolarmente comunicate in fattura unitamente alle modalità di esercizio del diritto di recesso, laddove non accettate. Il Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, approvato con Delibera AGCOM n. 519/15/CONS e s.m.i., all'art. 6 (all. A) rubricato "Modifica delle condizioni contrattuali" dispone: "Gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente. 2. Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche. 3. Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni. 4. Nel caso in cui l'utente che ha esercitato il diritto di recesso chiede contestualmente il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si applicano le condizioni previgenti alle modifiche di cui al comma 1. L'operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. 5. La comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento". Analizzando il caso di specie, dalla documentazione versata in atti, risulta che l'operatore Telecom Italia s.p.a. abbia comunicato all'istante, sia con la fattura RTXXX06 del 16.06.2024, sia con la fattura RTXXX46 del 16.08.2024, l'aumento che avrebbe subito il costo del canone mensile dell'offerta, a decorrere dal giorno 01.10.2024. Nei documenti commerciali l'operatore ha informato l'istante di termini e modalità di esercizio del diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, nel caso di non accettazione delle sopravvenute modifiche contrattuali. Non risulta che il sig. XXX abbia esercitato il recesso. Infine, l'istante lamenta la mancata risposta ai reclami formulati, chiedendo il riconoscimento degli indennizzi di legge. Tale richiesta può essere parzialmente accolta per quanto segue. Il sig. XXX ha presentato numerosi reclami aventi ad oggetto le contestazioni di cui al presente procedimento di definizione (in alcuni reclami le doglianze sono solo reiterate). In primo luogo, è doveroso precisare che dall'analisi della documentazione emerge la formulazione dei reclami a mezzo posta elettronica certificata, tuttavia, non risultano esibite tutte le ricevute di avvenuta consegna dei vari reclami all'operatore. Ad ogni modo (elemento che consente di superare la circostanza di cui sopra), vi sono depositati agli atti riscontri ai reclami forniti all'istante da Telecom Italia s.p.a., ma a parere di chi scrive, tali riscontri non appaiono adeguatamente motivati e, inoltre, per alcuni di essi, l'operatore risponde oltre il termine concesso dalle vigenti disposizioni. Qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine contrattualmente previsto, comunque non superiore al 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La finalità di prevedere l'obbligatorietà della risposta scritta al reclamo è quella di fornire all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti di un rapporto che fisiologicamente nasce come squilibrato in favore dell'operatore, data la struttura organizzata con cui esso opera. Nel caso di specie, considerati tutti gli elementi agli atti (numerose reclami formulati a ridosso uno dall'altro, riscontro non adeguato, mancata prova della ricezione di alcuni reclami, ecc.), dunque, l'assoluta divergenza delle posizioni tra la posizione delle parti, si ritiene possa essere riconosciuto all'istante un indennizzo pari ad € 150,00. Deve quindi concludersi per il parziale accoglimento delle domande avanzate dall'istante.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/09/2024, è tenuta a 1) in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX in data 09.09.2024, l'operatore Telecom Italia s.p.a. è tenuto a corrispondere all'istante l'importo complessivo di € 150,00 per le ragioni innanzi esposte, oltre interessi come per legge, decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni, decorrente dalla data di notifica del presente provvedimento, a mezzo di assegno circolare o bonifico bancario; 2) ogni ulteriore richiesta di indennizzo è da considerarsi rigettata, per le motivazioni innanzi esposte.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo