

DELIBERA N. 54/2021
XXX / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/324048/2020)

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 15/04/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS; VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 08/09/2020 acquisita con protocollo n. 0365969 del 08/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 15/04/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 31.08.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 08.09.2020. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nell'audizione e nel corso del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE), d'ora in poi TIM.

In data 21 maggio 2018 lo Studio Legale XX & Associati, tramite agente Tim Business, sottoscriveva offerta denominata "Tutto Twin-Office", comprensiva dei seguenti servizi: attivazione fibra 30 mega con navigazione illimitata; attivazione pacchetto Twin- Office per le numerazioni 051XXX364, 051XXX374, 051XXX074 con chiamate illimitate verso mobili e fissi; attivazione Sim voce/dati avente numerazione 339XXXX974, con chiamate ed sms illimitati e 1gb di traffico dati al mese; attivazione servizio di centralino virtuale; attivazione servizio fax in cloud. L'offerta includeva la fornitura di 2 telefoni cordless con stazione base e 7 cordless aggiuntivi e di 1 telefono cellulare "Samsung S9 super convergente" per la somma onnicomprensiva di € 147,00/mese + Iva, oltre ad € 0,90/mese per il telefono cellulare in promozione, con addebito mensile automatico sul conto corrente bancario dello Studio. In data 25 maggio 2018 venivano recapitate presso lo Studio n. 2 Sim ma non il promesso smartphone. Ad agosto 2018, ben tre mesi dopo la sottoscrizione dell'offerta e soltanto a seguito di numerosi reclami e solleciti, si recava presso lo Studio un tecnico di ditta terza per installare il router/fibra, senza tuttavia procedere all'attivazione, che sarebbe dovuta avvenire, a suo dire, da parte di un tecnico Tim entro breve termine. Nel frattempo, a far data dal 20 settembre 2019, Tim iniziava a presentare fatture bimestrali dell'importo di € 38,96 + Iva, relative esclusivamente all'utenza mobile che doveva essere inclusa nell'offerta Twin-Office, nonché a procedere all'addebito automatico delle stesse sul conto corrente indicato per il pagamento della predetta offerta. Riferisce l'istante che le Sim non sono mai state utilizzate, dal momento che l'offerta sottoscritta non è mai stata attivata e si trovano ancora nella busta sigillata con la quale sono state inviate. Soltanto ad ottobre 2018 si recava presso lo Studio l'installatore Tim per l'attivazione della fibra e del pacchetto Twin-Office. Il tecnico,

tuttavia, non procedeva alle previste attivazioni a causa di asseriti problemi tecnici. Nel frattempo, l'agente commerciale, che era stato contattato per chiedere spiegazioni in merito a quanto riferito dall'installatore Tim, si rendeva totalmente irreperibile. In data 8 gennaio 2019, dopo ulteriori reclami e diffide per procedere all'attivazione dell'offerta sottoscritta e/o per proporre nuova offerta effettivamente attuabile, Tim provvedeva ad assegnare allo Studio Legale un nuovo referente commerciale, che però si rendeva irreperibile già dopo il primo incontro. Grazie all'intervento di un terzo commerciale, solamente in data 15 ottobre 2019 lo Studio riusciva a concludere la vicenda relativa a linee telefoniche fisse, fax e fibra, mentre rimaneva irrisolta la questione relativa all'utenza mobile, per la quale era stata chiesta la cessazione e pagate le relative fatture. In data 28.07.2020, lo Studio Legale riceveva, da parte della società cui è affidata la gestione del servizio "FAX Easy" per conto di Tim, una mail nella quale veniva comunicato che l'operatore aveva richiesto la disattivazione del servizio Fax e conseguente cessazione della numerazione 051XXX034, di cui l'Avvocato titolare dello Studio Legale è possessore da oltre quindici anni, più precisamente dal 10.05.2006. Nonostante le rimostranze di parte istante, con mail dal 18.08.2020 la predetta società comunicava che il servizio "Fax Easy" era già stato cessato e che - circostanza ben più importante - la numerazione ad esso collegata era da considerarsi definitivamente persa. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi non accessori: € 23.040,00 per 512 giorni di ritardo (dal 25.05.18 al 15.10.19) per 3 servizi non accessori (fisso, mobile e fibra); b) indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi accessori: € 2.400,00 per 4 servizi accessori a pagamento; c) indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto: € 1.429,82 per 419 giorni di attivazione non richiesta (dal 23.10.18 al 16.12.19) inclusa restituzione somme indebitamente addebitate da Tim (€ 382,32); d) indennizzo per perdita della numerazione: € 6.000,00 per 15 anni di precedente utilizzo; e) indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami: € 300,00. In replica, l'istante contesta la ricostruzione avversaria come nel seguito. Lato fisso, rispetto alla tempistica di 70 giorni per la realizzazione del collegamento indicata dall'operatore, riporta che, da condizioni generali sottoscritte e come confermato per

iscritto dal commerciale, il termine per l'attivazione dei servizi doveva essere di massimo 30 giorni solari. Ad ogni modo, anche volendo riconoscere i 70 giorni indicati da Tim S.p.a., è proprio controparte ad ammettere, nella propria memoria difensiva, non solo di aver provveduto in ritardo al primo tentativo di attivazione dei servizi, ma anche di non aver mai completato detta attivazione. Riferiva inoltre Tim che per l'attivazione dei servizi di telefonia fissa inclusi nell'offerta (Voip, fibra e centralino virtuale, oltre ai numerosi servizi accessori) erano necessari l'attivazione e il collegamento della "linea di connettività FIBRA PROFESSIONAL 051XXXXXX006". Tale linea "di servizio", a detta dell'operatore stesso, sarebbe stata attivata - ma non collegata - solamente in data 29.08.2018 (ovvero dopo 100 giorni dal ricevimento dell'ordine) con "consegna del modem" da parte dell'installatore incaricato. Infine, è Tim S.p.A. stessa ad ammettere che "tale linea di servizio non è mai stata attivata" in quanto, a suo dire "il tecnico, in sede di sopralluogo (avvenuto il 6 novembre 2018), ebbe a verificare che era necessaria la stesura di cavi lan", intervento che, sempre a detta di controparte, sarebbe dovuto avvenire a carico dello Studio. Quanto all'impossibilità tecnica asseritamente riscontrata da Tim S.p.A., parte istante evidenzia come sia stato proprio l'operatore telefonico a proporre l'offerta sottoscritta dallo Studio Legale, per cui le difficoltà riscontrate sono imputabili esclusivamente all'operatore medesimo, che non ha effettuato le dovute verifiche tecniche prima di proporre l'offerta commerciale all'istante. Inoltre, Tim S.p.A. non indica la data in cui è avvenuto detto sopralluogo. Il tecnico indicato si è recato presso lo Studio solamente in data 6 novembre 2018, ben più di 6 mesi dopo la sottoscrizione del contratto. Nel frattempo, come confermato sempre dall'operatore, tutti i servizi non potevano funzionare in alcun modo. Tim S.p.A. nulla riferisce in merito al fatto che il tecnico recatosi presso lo Studio nel mese di novembre 2018 non fosse il primo intervenuto a verificare l'impianto, bensì il terzo. Infatti, già prima della sottoscrizione del contratto, il primo agente Tim Business assegnato allo Studio aveva provveduto a far verificare la fattibilità dell'offerta proposta da un proprio tecnico di fiducia. Inoltre, anche il secondo specialista incaricato - tra l'altro - della consegna del modem, aveva eseguito un test per verificare il buon funzionamento del collegamento al "Cabinet" della fibra ottica,

conclusosi con esito positivo. Nondimeno, evidenzia l'istante come la linea sia stata attivata in data 15 ottobre 2019 (ovvero dopo ben 512 giorni) tramite il solo annullamento della precedente offerta e la sottoscrizione di nuovi contratti, senza la necessità di apportare alcuna modifica agli impianti già presenti presso lo studio. L'istante ritiene priva di logica l'asserita necessità di stendere ulteriori cavi lan, ritenendo circostanza ben nota che, per il corretto funzionamento delle connessioni in fibra ottica tramite tecnologia FTTC, è necessaria la presenza di un solo cavo ethernet collegato al cabinet dell'operatore, la cui stesura è comunque a carico dell'operatore medesimo, allo stesso modo di come avveniva per le connessioni Adsl, di cui lo Studio era fornito.

L'istante contesta la dichiarazione di Tim S.p.A. secondo la quale mai sarebbero pervenute, da parte dello Studio Legale, richieste per valutare nuove offerte commerciali, dal momento che, nella propria memoria difensiva, l'operatore stesso ha citato l'intero testo di uno dei tanti reclami inviatigli dal Cliente e nel quale veniva palesemente richiesto di "... fissare nuovo incontro presso il nostro Studio (anche con la presenza di un Vostro tecnico) per valutare diverse e ulteriori proposte commerciali". Evidenzia inoltre che, in tutte le comunicazioni inviate all'operatore, lo Studio Legale ha sempre manifestato la necessità che venisse assegnato un nuovo commerciale per poter valutare ulteriori offerte adeguate alle esigenze dello Studio, in quanto il primo Agente incaricato si era reso ormai da mesi del tutto irreperibile. Anche in questo caso, l'operatore ha adempiuto alle richieste dello Studio con estremo ritardo, causando un ingiustificabile allungamento delle tempistiche per la risoluzione delle problematiche riscontrate dal proprio Cliente. Infatti, Tim S.p.A. ha assegnato un secondo commerciale allo Studio Legale in data 8 gennaio 2019, ovvero ben 8 mesi dopo la sottoscrizione dell'offerta. Purtroppo, anche quest'ultimo è sparito misteriosamente dopo il primo incontro. L'operatore ha infine provveduto ad inviare il terzo (ed ultimo) agente solamente nel mese di ottobre 2019, ossia un anno e mezzo dopo la sottoscrizione del contratto. Rispetto al servizio fax precisa che solo grazie a procedimento d'urgenza lo Studio Legale è tornato in possesso della numerazione in data 26 ottobre 2020, per cui parte istante rinuncia all'originaria richiesta di indennizzo per perdita della numerazione. Al contempo, evidenzia l'integrale

sospensione del servizio fax da parte dell'operatore, senza che ve ne fossero i presupposti, a far data dal 28 luglio 2020 e sino al 15 ottobre 2020 (data di deposito della memoria). Per tali motivi richiede un indennizzo di euro 1.200,00. Lato mobile, l'istante rileva come, nello scambio di mail con Tim per il tramite del proprio commerciale avvenuto prima della sottoscrizione del contratto, è stato chiaramente indicato che l'offerta era comprensiva di una sim. Pertanto, i servizi di rete fissa e mobile erano parte di un'unica offerta commerciale che lo Studio ha accettato con la sottoscrizione dell'unico contratto del 21 maggio 2018. Peraltro, nel medesimo contratto è chiaramente indicata la fornitura accessoria del cellulare "Samsung S9 super convergente", mai ricevuto. Tra l'altro, la facoltà di abbinare all'offerta di rete fissa un'offerta di linea mobile è persino indicata nelle condizioni generali del profilo "Tutto Twin-Office", ove è previsto uno sconto nel caso di contestuale attivazione di linea fissa e mobile. Per questi motivi l'istante ritiene documentalmente provata l'unicità dell'offerta proposta da Tim.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 23.10.2020 l'operatore ha ritenuto infondate, in fatto in diritto, le doglianze avversarie, e come tali da rigettare. Lato fisso, espone che in data 21.05.2018 lo Studio Legale ha sottoscritto un contratto per l'attivazione del collegamento Tutto Twin office/NICI che avrebbe dovuto essere composto dalle seguenti linee: linea di servizio, linea di connettività virtual master PBX (centralino virtuale) e linee voip, Codice progetto NICI 00BC494041B. Da condizioni generali di contratto la tempistica per realizzare un collegamento voip (NICI – ATC, ecc.) è di 70 giorni dall'emissione dell'ordinativo. Tale realizzazione contempla alcuni step di lavorazione in successione (realizzazione collegamento di connettività Fibra e attivazione, realizzazione collegamento di servizio NICI e attivazione, configurazione linee voip sulla NICI). A completamento di tutte le operazioni il collegamento funziona nella sua completezza per l'utilizzo fonia e utilizzo dati, ma se per l'utilizzo della prima il collegamento deve essere completato, per l'utilizzo dei dati è necessario che sia attivata la sola linea di connettività, in questo caso la Fibra. In data 21.07.2018 è stato emesso ordinativo di attivazione linea

di connettività FIBRA PROFESSIONAL 051XXXXX006. La linea di connettività FIBRA PROFESSIONAL 051XXXXX006 è stata attivata in data 29.08.2018 con consegna del modem. Pertanto, la linea di connettività in fibra è stata attivata. In data 26.07.2018 è stato emesso ordinativo di attivazione linea di servizio 051XXXXX850, linea che non è mai stata attivata in quanto il tecnico, in sede di sopralluogo, ebbe a verificare che era necessaria la stesura di cavi Lan, intervento quest'ultimo che avrebbe dovuto essere eseguito a spese dello Studio. In attesa dell'intervento a cura della cliente l'attività è stata sospesa. In data 05.12.2018 l'istante ebbe ad inviare una email al tecnico Tim avvertendolo della decisione di "non proseguire con l'intervento a causa degli eccessivi costi e tempistiche di realizzazione preventivati". A questo punto la realizzazione del collegamento NICI è stata bloccata con conseguente annullamento della linea di servizio 051XXXXX850. Per quanto riguarda, invece, la proposta per una nuova offerta commerciale, non risulta pervenuta alcuna richiesta, nè da parte del cliente, nè da parte di agenzie di vendita. Le linee che avrebbero dovuto confluire come voip su collegamento NICI erano le seguenti – 051XXX364 RTG attiva a nome dello Studio Legale dal 2014, - 051XXX374 RTG attiva a nome dello Studio Legale dal 2014, - 051XXX034 RTG attiva a nome dello Studio Legale dal 2014. In seguito all'annullamento della lavorazione sul collegamento NICI le linee RTG non sono mai state trasformate in voip, pertanto le stesse hanno continuato a fatturare come linee fonia analogiche. In data 07.11.2019 la linea 051XXX034 è uscita verso altro OLO, risalita cessazione in TIM per NP in data 18.11.2019. La linea fibra professional 051XXXXX006 è stata cessata in data 12.03.2019 "su richiesta da parte di Vendita". Risulta essere stata emessa nota di credito di euro 311,27 riutilizzata a storno totale dell'unica fattura emessa per euro 311,27. Attualmente le linee attive in consistenza del cliente sono: - 051XXXX443 Fibra FFTCAC; - 051XXX374 RTG linea valore; - 051XXX364 RTG linea valore. Il collegamento NICI non è mai stato attivato per espressa rinuncia dell'istante ad eseguire il lavoro di propria competenza per passaggio cavi Lan. L'istante non ha subito costi. L'unica fattura emessa per la fibra professional, che doveva servire come connettività al collegamento NICI, è stata stornata. L'istante non ha perso il n.

051XXX034 poiché passato ad altro OLO in data 18.11.2019. Il reclamo del 04.02.2020 è stato tempestivamente riscontrato con lettera del 06.02.2019. Lato mobile, l'istante in data 21.05.2018 ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di una nuova linea con profilo Tim Europa 1GB. La linea 339XXXX974 è stata attivata in data 25.05.2018, pertanto non vi è stato alcun ritardo nell'attivazione. Il contratto non risulta abbinato alla rete fissa, ma a sé stante; la fatturazione, pertanto, risulta conforme a quanto sottoscritto con emissione di fattura relativa al mobile e con i seguenti addebiti: - canone mensile Tim Europa 1GB €15,00 + Iva €30,00 + Iva bimestrale; - canone Antivirus (Kaspersky) mensile €1,00 + Iva €2,00 + Iva bimestrale; - canone Tim Euro Messaging in promozione mensile €3,50 + Iva €7,00 + Iva bimestrale. Nel contratto non è presente alcuna fornitura di telefoni come invece indicato nel formulario. L'istante ha richiesto la cessazione della linea con PEC del 04.12.2019 e del 11.12.2019 (gestite come documentazione incompleta), richiesta reiterata con PEC del 21.01.2020. A seguito di Verbale Order n. 914732 il cliente ha accettato il cambio profilo a Tim Base 2 e ha revocato la cessazione. Alla data della memoria la linea risulta ancora attiva.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si evidenzia che la richiesta di cui al punto d) non sarà trattata per cessata materia del contendere. Sempre in via preliminare, si ritiene opportuno precisare che l'ulteriore richiesta di indennizzo di euro 1.200,00 per 80 giorni di malfunzionamento del servizio fax, formulata dall'istante nella replica depositata in data 15 ottobre 2020, non può essere considerata ammissibile in quanto configura a tutti gli effetti domanda nuova, e dunque contraria alle regole del contraddittorio cui è improntata la presente procedura.

Quanto ai fatti accaduti, la controversia in esame verte sulla tardiva ed errata applicazione del profilo commerciale prescelto, circostanza che avrebbe comportato, oltre a un aggravio di costi rispetto alla situazione precedente, svariati disservizi a carico dello Studio Legale ricorrente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante sono parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto c) viene parzialmente accolta come segue. A supporto delle proprie doglianze l'istante ha depositato sia la mail riepilogativa dell'offerta predisposta dall'agente, sia la "Proposta di Attivazione TIBP e Canale IT", prodotta agli atti anche dall'operatore. Detta proposta si compone di due sezioni, entrambe recanti nell'intestazione le diciture "TIM Impresa Semplice" e "versione 7 – Ottobre 2017". La prima, denominata "Tutto Twin Office – Profili Commerciali", prevede l'attivazione del servizio di connettività 30 Mega, la conversione delle tre linee fisse RTG 051XXX364, 051XXX374, 051XXX034 su voip, l'attivazione dei servizi di centralino virtuale e di fax in cloud, oltre alla fornitura di n. 2 telefoni cordless con stazione base e n. 7 aggiuntivi.

La seconda sezione, c.d. "Offerta Mobile – Profili Commerciali", prevede invece l'attivazione ex novo di una sim ricaricabile con profilo tariffario "Tim Europa 1 gb", con opzione Tim Euromessaging e antivirus Kaspersky, oltre alla "promo Samsung s9 super convergente". Nella ricostruzione del legame tra i due profili è utile notare come il documento denominato "Profilo Commerciale Tutto Twin Office" (vers. 6 del 02.11.2017), allegato da parte istante, stabilisca che in caso di scelta dell'opzione "Promo Linea Mobile" si applichi il relativo piano, che "s'intende derogato relativamente alle condizioni di validità della promozione, dove per TUTTO TWIN OFFICE è prevista una durata minima di 36 mesi. In caso di cessazione dell'offerta prima di 36 mesi dalla data di attivazione della stessa e di applicazione degli sconti indicati nel profilo commerciale della Promo Linea Mobile, anche la presente promozione verrà cessata e Tim avrà la facoltà di addebitare al Cliente un importo di 60 euro". In altre parole, la possibilità di abbinare la promo mobile all'offerta TUTTO TWIN OFFICE non avrebbe comportato deroghe all'applicazione del profilo commerciale della prima, tranne che per le condizioni di validità della promozione, la cui durata sarebbe stata allineata a quella (minima) di 36 mesi stabilita per la seconda. Pertanto, nel caso in cui l'offerta TUTTO TWIN OFFICE fosse stata cessata prima di 36 mesi dalla data di attivazione ed al contempo il profilo mobile avesse goduto dell'applicazione di sconti, TIM avrebbe avuto facoltà di addebitare

al cliente un importo di 60,00 euro. Considerato dunque che l'utenza mobile era soggetta alla disciplina imposta dal profilo commerciale TIM Europa 1, si ritiene che parte istante, nel momento in cui sottoscriveva la proposta relativa all'utenza mobile, non fosse nelle condizioni di non conoscere o, quantomeno, di non poter conoscere tale profilo tariffario. Tanto considerato, la richiesta di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto non può essere accolta. E' pur vero che l'operatore non ha dato prova che la sim fosse attiva già maggio 2018, avendo l'istante dichiarato di non aver mai aperto il plico che la conteneva. In assenza di elementi idonei a provare che l'utenza mobile fosse attiva prima di febbraio 2020, allorchè le parti convenivano per il passaggio al profilo "Tim Base 2" (richiesto con vocal order del 6 febbraio 2020 e perfezionatosi il 12 febbraio 2020), l'operatore procederà al rimborso di euro 382,32 corrisposti dall'istante, come dimostra l'estratto dei pagamenti prodotto, nel periodo settembre 2018 – novembre 2019. A tale somma, l'operatore aggiungerà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che laddove l'utente lamenti un ritardo rispetto alle tempistiche stabilite (dalle condizioni generali di contratto o da specifico accordo tra le parti) l'operatore, per escludere la propria responsabilità, dovrà dimostrare il proprio esatto adempimento oppure che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle effettive difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, nonché di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli tecnici e/o amministrativi incontrati. In caso contrario, l'utente ha diritto ad essere indennizzato. Nel caso in esame non risulta che l'operatore abbia dimostrato che i 70 giorni decorrenti dall'emissione dell'ordinativo (ed indicati in memoria quale tempistica necessaria alla realizzazione di un collegamento voip) fossero

il termine previsto dalle condizioni generali di contratto - condizioni che ha citato ma non allegato - o da un eventuale progetto tecnico di realizzazione. Per tale ragione, i 30 giorni solari indicati dall'istante sono da considerarsi il termine entro il quale l'attivazione dei servizi, o meglio il cambio di tecnologia (visto che con la PdA sottoscritta l'utente chiedeva un upgrade, una conversione, da tradizionale a integrata, dei servizi di fonia, dati, fax e centralino già attivi sulle linee dello studio e dei quali già fruiva), avrebbe dovuto avere luogo. Il pacchetto de quo non avrebbe mai trovato attivazione, tanto che l'offerta che lo prevedeva sarebbe stata poi annullata ai fini di attivare offerte distinte per ciascun servizio. Nel frattempo, nonostante la consegna del modem e l'attivazione della linea di connettività fibra (come da scheda di collaudo sottoscritta dal cliente in data 29 agosto 2018), l'operatore nulla dichiarava su tempi di realizzazione e motivi del ritardo nell'avvio del sistema globalmente inteso. Respingeva, anzi, il reclamo via PEC del 23 ottobre 2018 - con cui l'istante lamentava i ritardi occorsi ed intimava l'attuazione di quanto pattuito - in quanto dalle "dovute verifiche sui nostri sistemi amministrativi/gestionali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta". Al contempo, nella stessa missiva di riscontro confermava di aver provveduto a sollecitare l'attivazione del contratto. A questo punto giova richiamare la memoria dell'operatore nella parte in cui, rispetto alla mancata attivazione della linea di servizio 051XXXXX850, riferisce che l'intervento era stato sospeso "in quanto il tecnico, in sede di sopralluogo, ebbe a verificare che era necessaria la stesura di cavi lan fondamentali per le lavorazioni in atto, intervento quest'ultimo che avrebbe dovuto essere eseguito a spese dello studio legale". Successivamente, in data 05.12.2018, "l'istante ebbe ad inviare una e-mail al tecnico TIM" avvertendolo che "... come da accordi abbiamo provveduto a contattare nostro tecnico di fiducia per la stesura dei cavi lan. Tuttavia, abbiamo deciso di non proseguire con l'intervento a causa degli eccessivi costi e tempistiche di realizzazione preventivati. Siamo pertanto a chiederLe di fissare nuovo incontro in nostro Studio ... per valutare diverse e ulteriori proposte commerciali, al fine di proseguire con l'attivazione della linea internet/fibra con la Vostra Società...". La mail, che non è agli atti ma il cui invio non è smentito dall'istante, risulta, quanto a contenuti, perfettamente

coerente con la PEC del 6 dicembre 2018. Con tale comunicazione l'istante, dopo aver finalmente appreso, in occasione dell'intervento tecnico del precedente 6 novembre, l'impossibilità di realizzare quanto previsto e le relative cause, dichiarava di "recedere e dichiarare formalmente risolto il contratto/offerta commerciale sottoscritta il

21.05.2018". Tanto considerato, è possibile riconoscere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi in ragione del mancato assolvimento, da parte dell'operatore, dei "propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali adempimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi" (come previsto dal comma 2 art. 4). L'indennizzo viene computato su 137 giorni (dies a quo è il 22 giugno - primo giorno successivo al termine dei 30 per l'attivazione del sistema - dies ad quem il 6 novembre 2018) per complessivi euro 2.055,00. Considerato che la carenza di oneri informativi ha riguardato l'attivazione del sistema integrato nel suo complesso, l'indennizzo è stato calcolato unitariamente, prescindendo dai singoli servizi interessati (principali e accessori), ma utilizzando il parametro giornaliero più elevato, che nel caso di specie è rappresentato da un servizio principale (euro 7,50) aumentato in misura pari al doppio in quanto utenza affari (comma 3 art. 13), per un importo di euro 15,00 pro die.

Rispetto alla richiesta di indennizzo di cui al punto e) l'istante evidenzia l'invio di numerosi reclami, in gran parte riscontrati diverse settimane dopo l'invio e con risposte inconferenti, mentre "il reclamo inviato in data 6 dicembre 2018 mai è stato riscontrato da Tim s.p.a.". In relazione a quest'ultima PEC la richiesta di indennizzo viene respinta, trattandosi di una comunicazione di recesso, che l'operatore non è tenuto a riscontrare nei termini e con le modalità stabilite per i reclami. Inconferente la richiesta, nella stessa PEC, di assegnazione di un nuovo commerciale per valutare nuove offerte adeguate alle esigenze del cliente. Rispetto al reclamo inviato con PEC del 23 ottobre 2018, la questione è da ritenersi assorbita in virtù di quanto disposto in relazione ai punti a) e b). Per quanto in atti, la richiesta di indennizzi per mancata/tardiva risposta a reclami viene respinta.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Studio Legale XXXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 2.055,00 a norma del comma 2, art.4 del Regolamento sugli indennizzi;
- II. euro 382,32 a titolo di rimborso per quanto corrisposto dall'istante nel periodo settembre 2018 – novembre 2019.

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 15/04/2021

Firmato digitalmente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

