

DELIBERA n° 25 /2019

Definizione della controversia

1

/TIM S.p.A.(già Telecom Italia S.p.A.)

GU14/126/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 01/08 / 2019

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l'istanza della _____, acquisita al protocollo dello Ufficio in data 10 maggio 2016 al n. prot. 23629;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

I _____, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.), di seguito TIM, operatore o società, vari disservizi in relazione alle utenze di **tipo** _____ (servizio voce) e _____ (servizio dati). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto nella data del 30/05/2014 un contratto di adesione commerciale di abbonamento con codice _____ per l'utenza telefonica adsl (_____ e per l'utenza _____ con la TIM con contestuale richiesta di migrazione dal preesistente gestore Vodafone Italia S.p.A.
- l'offerta commerciale sottoscritta prevedeva un flusso primario di 15 linee con canali bidirezionali, con traffico illimitato verso tutti i fissi d'Italia e numeri mobili TIM e con opzione cellulari con chiamate illimitate verso gli altri operatori mobili, fornitura di servizio dati ed internet con connettività fibra e configurazione ed installazione router ad un canone mensile di euro 849,56 oltre IVA.
- nel mese di giugno 2014 i tecnici della TIM installavano il router per la connettività fibra mentre in data successiva gli stessi sarebbero tornati per installare il router per la linea voce.
- di aver comunicato ai tecnici della TIM, all'atto dell'installazione del router per la connettività fibra, che il router installato non sarebbe stato utilizzato poiché aveva ancora attivi i due servizi (voce e dati), con il preesistente operatore Vodafone Italia S.p.A., e pertanto il proprio centralino non avrebbe potuto sopportare i due gestori telefonici.
- in data 03/12/2014 i tecnici della TIM installavano il router per il servizio voce;
- dal 03/12/2014 al 11/12/2014 il servizio voce sull'utenza _____ veniva sospeso;
- in data 12/12/2014 il servizio voce sull'utenza _____ veniva ripristinato;
- solo in data 13/03/2015 la linea dati _____ veniva attivata.
- la TIM, in assenza di servizio, emetteva fatture sull'utenza _____ che venivano reclamate con lettere;
- in data 31/03/2015 la TIM recapitava all'istante la nota di risoluzione contrattuale per l'utenza _____ per fatture insolute per un importo complessivo di euro 3.335,00, che veniva contestata dall'istante con lettera raccomandata.
- in data 11/09/2015, in presenza di reclami e senza alcun preavviso, la TIM procedeva alla risoluzione unilaterale del contratto cessando la linea dati _____
- in data 14/09/2015 l'istante diffidava la società a ripristinare il servizio con lettera raccomandata a/r n. 052452577180-0;
- in data 14/09/2015, l'istante sottoscriveva per l'utenza _____ un nuovo contratto con l'operatore Fastweb S.p.A., per i servizi voce e dati, che venivano attivati nella data del 12/11/2015.

- la TIM, dopo il passaggio dell'utenza ad altro operatore , continuava ad emettere fatture sull'utenza **de qua**, che venivano contestate con reclami scritti.

In base a tali premesse l'istante pertanto ha richiesto quanto segue:

- 1) indennizzo per la mancata attivazione del servizio dati per dieci mesi;
- 2) indennizzo per la disattivazione del servizio dati a far data dall' 11/09/2015;
- 3) mancata attivazione/sospensione delle linea telefonica per nove giorni;
- 4) storno della fatturazione;
- 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 6) risarcimento del danno patrimoniale ed esistenziale;
- 7) il rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO che l'istante ha depositato memoria e controdeduzioni alla memoria della società TIM S.p.A. insistendo nelle proprie richieste;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore TIM S.p.A.:

L'operatore TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) di seguito *TIM*, società o operatore, nella propria memoria difensiva ha evidenziato in relazione all'utenza , utilizzata per il servizio voce ed all'utenza per la componente dati quanto segue. L'istante per l'utenza business componente solo fonia, nella data del 28/05/2014 ha sottoscritto con la Tim una richiesta di rientro dell'utenza **de qua** ma tale richiesta viene annullata perché presenta un errore di compilazione, nel campo **tutto senza limiti**, viene inserito per errore **"10 canali"**. Nella successiva data del 28/07/2014, viene presentato un nuovo modello di rientro di un Flusso Pra ISDN in selezione Passante con **15 canali** Bidirezionali. La numerazione , viene inserita sulla succitata procedura nella data del 16 Ottobre 2014 e la disponibilità di apparti e flussi è stata regolamentata da rete in data 29 Ottobre 2014 e si è rimasti in attesa della DAC dell'altro operatore prevista per il 03 Dicembre 2014. In data 05 Dicembre 2014 si conferma l'attivazione del Flusso Pra ISDN. Per quanto riguarda l'utenza linea dati **"Internet Professional Fibra 30M Adaptive"** , la stessa risulta configurata nella data del 16 giugno 2014 in seguito al collaudo effettuato dai tecnici in loco e come dalla copia del verbale di collaudo depositato in atti. In data 07 maggio 2015 l'istante reclama sui conti 02/2015 e 03/2015 addebiti per traffico locali, interurbane e cellulari , il reclamo si ritiene fondato e la Tim emette note di credito dell'importo di euro 2.130,37+IVA per il conto n. 02/2015 e note per euro 3.781,89 per il conto 03/2015. In date successive l'utente reclama anche per i conti n. 04/2015 e n.05/2015 che la società ritiene fondati e pertanto vengono emesse anche per queste fatture le rispettive note di credito. Nel proseguo la TIM ha dichiarato che l'istante, nonostante l'emissione da parte della convenuta, delle sopra citate note di credito, è risultato comunque moroso e per tale ragione la linea risulta cessata in data 20 Ottobre 2015 previo preavviso di risoluzione contrattuale inviato all'utente con lettera del 31/03/2015. Pertanto e per quanto rappresentato la società ha chiesto il rigetto delle richieste di indennizzo formulate dall'istante poiché infondate sia in fatto che in diritto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

In via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante di cui al *punto 6)* atteso che le stesse non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità, ai sensi dell'*art.19* del

Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS, e quindi del delegato Corecom, risultando di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In primo luogo è obbligo soffermarsi sulla documentazione contrattuale acquisita agli atti del procedimento e in particolare sul contratto con data 28/07/2014 di cui l'istante ne disconosce la firma. Orbene in atti sono stati depositati da entrambe le parti copia del contratto sottoscritto nella data del 28/05/2014 con indicazione nell'apposito riquadro**10 canali**....; ed in sede di deposito di memoria la società TIM ha depositato anche copia del contratto sottoscritto dall'utente nella successiva data del 28/07/2014 con indicazione nell'apposito riquadro**15 canali**...., contestata dall'istante nelle proprie controdeduzioni, dichiarando ...” *in quanto non è la propria firma né reca il timbro* .

Posto che tale contestazione è volta a mettere in discussione la validità del contratto stesso, si precisa che il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità, e pertanto del delegato Corecom, ai sensi dell'art.2 del *Regolamento* e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e al rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22/01/2004 n.935). Ciò chiarito, la documentazione contrattuale prodotta dalla TIM con data 28/07/2014, recante la sottoscrizione da parte dell'istante, in assenza di un disconoscimento formale effettuato secondo il codice di rito, è da ritenersi valida ai fini della presente decisione atteso che “ *fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta*”(art.2702 c.c). Nel proseguo si significa che in sede di udienza di discussione e per come dichiarato dall'istante nei propri scritti (missiva del 17/09/2014 e succ) lo stesso non ha subito la totale assenza dei due servizi voce e internet, atteso che ha continuato ad utilizzare quelli erogati dalla società Vodafone Italia S.p.A. (memoria pagine 6 e7). Atteso che l'istante ha dichiarato che il servizio dati è stato attivato dalla TIM solamente nella data del 13/03/2015 e che l'operatore si è limitata ad affermare nella memoria che *per l'utenza* *relativa alla linea dati “Internet professional Fibra 30M Adaptive”*, la stessa risulta configurata in data 16/06/2014 a seguito di verbale di collaudo, ma non ha depositato la dovuta documentazione probante (schermata di sistema) né il traffico generato sull'utenza *de qua*, si configura a carico della TIM un ritardo nell'attivazione del servizio dati. Essendo in presenza di una procedura per il cambio di operatore, per il ritardo nella migrazione del servizio dati, atteso che trattasi di un'utenza *business* e che l'utente nelle more dell'attivazione della linea dati, per sua stessa ammissione, è stato comunque servito dall'operatore Vodafone Italia S.p.A., la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.3 comma 3, in combinato disposto con l'art.12 comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 *pro die* , per 147 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16/10/2014 al 12/03/2015, già decurtati gli 80 giorni che l'operatore si riserva per attivare i servizi, ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia S.p.A. (2014) - Servizio Broadband Business, per un totale di euro 441,00 (quattrocentoquarantuno/00) in accoglimento alla richiesta di cui al *punto 1*). Conseguentemente la società è tenuta anche allo storno delle fatture emesse per l'utenza *de qua* per il periodo 16/06/2014 -12/03/2015. Dalla disanima della documentazione al fascicolo, è risultato altresì, che l'utenza 0 (servizio dati), è stata sospesa nella data dell' 11/09/2015 per poi essere cessata per morosità dalla TIM nella data del 20/10/2015. L'operatore in memoria ha dichiarato cheè importante precisare che l'istante risulta moroso, (nonostante le note di credito effettuate dalla società

convenuta) su tutte le linee, e per tale ragione la linea risulta cessata in data 20/10/2015.....l'istante è stato preventivamente avvertito con missiva di risoluzione contrattuale del 31/03/2015. Considerato che in atti non risulta depositata dall'operatore, la dovuta e prevista nota del preavviso di sospensione del servizio come stabilito dalla normativa di settore, ma risulta depositata solamente la missiva di risoluzione del contratto del 31/03/2015. Atteso che la stessa risulta, contestata dall'istante con lettere del 13/04/2015 trasmessa via fax nella successiva data del 14/04/2015 con documentazione depositata in atti. Pertanto per quanto sopra, la società è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1, in combinato disposto con l'art.12 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, essendo l'utenza *de qua* di tipo *business*, nella misura di euro 15,00 *pro die* dal giorno 11/09/2015 al giorno della sua disattivazione (20/10/2015) per un totale di 39 giorni e per la complessiva somma di euro 585,00 (cinquecentottantacinque/00) in accoglimento alla richiesta di cui al punto 2). Altresì l'operatore è tenuto a stornare la fatturazione emessa alla data di sospensione (11/09/2015) fino alla cessazione del ciclo di fatturazione dell'utenza ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti. In relazione all'utenza *de qua* risultano depositati in atti, reiterati reclami formulati dall'istante e riconducibili tutti alla indebita fatturazione subita, di cui il primo con data 17/09/2014 trasmesso con r/r 14617149117-4 nella data del 18/09/2014, che risulta essere stato ricevuto dalla TIM nella data del 23/09/2014. Atteso che la società non ha prodotto evidenza di riscontro alle reiterate missive inviate dall'istante per l'utenza , trova accoglimento per l'utenza *de qua* la richiesta di cui al punto 5) con applicazione dell'art.11 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*. Considerato che l'articolo 11 del sopra citato *Regolamento*, prevede l'attribuzione di euro 1,00 *pro die* per ritardo nel rendere risposta al reclamo, fino a un importo massimo di euro 300,00, considerato che il predetto reclamo non ha avuto riscontro e che il perdurare del tempo ha comportato il superamento dei 300 giorni quale limite massimo indennizzabile, sarà dovuto all'istante l'indennizzo nella misura massima pari ad euro 300,00 (trecento/00). Per quanto attiene alla lamentata ritardata attivazione e sospensione del servizio voce sull'utenza), l'operatore in memoria sul punto, ha ribadito ... la numerazione viene inserita in data 16/10/2014 e la disponibilità di apparati e flussi è stata regolamentata da rete il 29/10/2014 e si è rimasti in attesa della DAC dell'altro operatore prevista per il giorno 03 dicembre 2014. In data 05 dicembre 2014 si conferma l'attivazione del Flusso Pra ISDN, ma non ha allegato alcuna documentazione probante (schermata di sistema, fatture, etc). Per quanto è emerso nel corso dell'udienza l'utenza è rientrata sui sistemi della TIM nella data del 03/12/2014 per poi essere sospesa fino alla data del 11/12/2014. Considerato quanto sopra pertanto vi è stato un ritardo nella migrazione del servizio voce, ed atteso che il servizio era ancora attivo con Vodafone come dichiarato dall'istante, e che trattasi di un'utenza *business*, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.3 comma 3, in combinato disposto con l'art.12 comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 *pro die*, per 48 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16/10/2014 al 03/12/2014, già decurtati degli 80 giorni che l'operatore si riserva per attivare i servizi, ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia S.p.A. (2014) - Servizio Broadband Business, per un totale di euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) in accoglimento alla richiesta di cui al punto 3). Mentre in relazione alla sospensione del servizio voce, avvenuta in pari dati, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante, l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art.12 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 *pro die*, per 09 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 03/12/2014 all'11/12/2014, per un totale di euro 90,00 (novanta/00).

In relazione alla richiesta di storno delle fatture, emesse dalla TIM dopo il passaggio dell'utenza a Fastweb S.p.A. (DAC-12/11/2015), è giusto evidenziare che a tale richiesta l'istante ha fatto espressa rinuncia nelle proprie controdeduzioni. Difatti la società TIM in itinere e come da documentazione depositata in atti, ha provveduto ad emettere le note di credito ed ha informato l'istante con missive scritte. Per quanto sopra risulta pertanto soddisfatta *per facere* la richiesta di cui al punto 5) relativa all'utenza . Infine, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 7), ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente l'utenza telefonica di tipo **business** mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, per i periodi dal 16/06/2014 al 12/03/2015 e dall' 11/09/2015 al 20/10/2015 e comunque fino alla cessazione del ciclo di fatturazione dell'utenza *de qua*, ed al ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 441,00 (quattrocentoquarantuno/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nella attivazione del servizio dati.
 - euro 585,00 (cinquecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del del servizio dati.
 - euro 144,00 (centosessantotto/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce .
 - euro 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce .
 - euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
4. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma3, del "*Regolamento*", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003,n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 01 AGO. 2019



IL PRESIDENTE
Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Dott. Alfredo **RIZZO**

Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria *Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara

