

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 28 del 3 marzo 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/156730/2019) – XXX s.a.s. / TIM spa.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti		X
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX S.A.S. DI XXX S. & C del 30/07/2019 acquisita con protocollo n. 0336322 del 30/07/2019

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue.

La mia società è titolare della linea fissa aziendale 042192XXX (solo voce) che era gestita da altro operatore.

In data 21/03/2018 ho aderito all'offerta di TIM "Tuttofibra Direct" presente sul sito internet di TIM. I servizi contenuti nel pacchetto a cui ho aderito, oltre 1) alla linea voce con chiamate illimitate (già presente nel contratto con il precedente operatore), prevedono 2) una seconda linea voce; 3) la linea dati fibra fino a 1000 mega, ovvero banda ultralarga; 4) Antivirus Kaspersky Small Office.

L'attivazione del pacchetto è stata prevista e comunicata da TIM indicando il giorno 27/04/2018 nella scheda riepilogativa del servizio. Dal lontano giorno della mia richiesta, visto il ritardo da parte di TIM nel trasferimento della linea voce e nel ritardo nell'attivazione dei servizi previsti, ho iniziato a sollecitare con decine e decine di telefonate al 191, diverse PEC e diversi reclami.

Finché poi: 1) La migrazione del servizio voce è avvenuto, stando a quanto si evince dalle fatture, il giorno 13/02/2019. 2) L'attivazione della seconda linea voce non è tuttora avvenuta. 3) L'attivazione della linea dati fibra ultralarga è stata attivata il giorno 07/05/2019. 4) Il prodotto antivirus Kaspersky non ci è tuttora pervenuto.

Nel frattempo TIM ha iniziato ovviamente a fatturare i servizi, in maniera completamente difforme da quanto pattuito nell'offerta da me sottoscritta, e di conseguenza anche per questo motivo ho inoltrato nuovi reclami con richiesta di rettifica e di applicazione corretta delle condizioni economiche pattuite.

Ad oggi queste mie richieste giacciono tuttora inevase".

L'utente richiede:

- i. che venga completata la fornitura dei servizi ancora mancanti;
- ii. che il profilo tariffario applicato nelle successive fatturazioni sia in linea con quanto pattuito nell'offerta "Tuttofibra Direct";
- iii. il rimborso della somma di € 186,00= quale cifra pagata in eccesso rispetto alle condizioni economiche sottoscritte, relativamente alle fatture riguardanti il periodo compreso tra febbraio e maggio 2019;
- iv. l'indennizzo di € 876,00= per il ritardo nella migrazione della linea voce 042192437;
- v. l'indennizzo di € 2.290,00= per il ritardo nell'attivazione della seconda linea voce, dal 27/04/2018 fino ad oggi;
- vi. l'indennizzo di € 7.500,00= per il ritardo nell'attivazione della linea dati con banda ultralarga, in quanto nuovo servizio principale non precedentemente esistente, dal 27/04/2018 al 07/05/2019;

- vii. l'indennizzo di € 2.290,00= per il ritardo nella fornitura del servizio antivirus, dal 27/04/2018 fino ad oggi;
- viii. l'indennizzo di € 1.780,00= per la mancata risposta ai sette reclami (€ 300 per i primi cinque ed € 140 per gli ultimi due);
- ix. la corresponsione di € 150,00= per spese generali nella gestione della pratica.

2. La posizione dell'operatore

TIM dichiara quanto segue.

Precisando che i lamentati ritardi nell'attivazione dei servizi sono dipesi da anomalie nei sistemi, si contesta fermamente i calcoli degli indennizzi eseguiti da controparte.

Innanzitutto, per quanto riguarda il ritardo nell'attivazione dei servizi accessori (seconda linea voce e servizio antivirus), l'art. 4, c.3 impone l'applicazione di un tetto massimo di € 300,00 per ciascun servizio, a prescindere dai giorni da indennizzare.

Anche per la mancata risposta al reclamo, l'art.12 prevede un tetto di massimo di € 300,00 e comunque il predetto indennizzo va computato unitariamente indipendentemente dal numero di utenze interessate e anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo disservizio. A tale proposito si allegano in ogni caso le lettere di risposta di TIM.

Per ciò che concerne il ritardo rientro in TIM della linea n.042192XXX, va invece precisato che deve essere calcolato solamente l'indennizzo previsto dall'art.7 c.1 e non anche quello per il ritardo nell'attivazione previsto dall'art.4.

Tra l'altro, preme evidenziare che trattandosi di linea fibra gli indennizzi vanno calcolati unitariamente. Preme infine evidenziare che TIM ha già emesso una NDC di € 35,34 per gli addebiti contenuti nel conto 3/19.

CHIEDE il rigetto delle pretese avversarie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Giova preliminarmente precisare che Tim, nella sua memoria difensiva, da un lato conferma il ritardo con il quale sono stati attivati i servizi richiesti dall'utente e dall'altro si limita a contestare esclusivamente il calcolo degli indennizzi formulato dal ricorrente, senza però entrare nel merito delle problematiche oggetto dell'istanza.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** e la richiesta **sub ii)**, le stesse possono essere accolte in osservanza di quanto espressamente previsto dall'art. 20, co. 4 della Delibera Agcom n. 353/19/CONS - *"L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente"* - e pertanto, nel caso specifico, l'operatore è tenuto, qualora non abbia già provveduto in tal senso, a fornire i servizi ancora mancanti e ad applicare il profilo tariffario in linea con la proposta contrattuale sottoscritta dall'utente.

Per quanto riguarda la richiesta **sub iii)** la stessa può essere parzialmente accolta: per quanto riguarda la fattura n. 8E00342165 (conto 3/2019) di € 210,02= si rileva che la stessa è corretta in quanto il traffico telefonico pari a € 35,34= che da proposta contrattuale prevedeva chiamate illimitate, è stato già stornato con Nota di Credito come dichiara da Tim nella propria memoria difensiva; per quanto concerne, invece, l'importo di € 100,00 addebitato come "anticipo conversazioni" lo stesso è dovuto, in quanto trattasi di un corrispettivo che TIM chiede a titolo di garanzia (una tantum) e che verrà restituito alla cessazione della linea telefonica o al subentro, salvo la facoltà per TIM di trattenere l'importo per compensare in toto o in parte eventuali importi non pagati.

Per la fattura n. 8E00525121 (conto 4/2019) di € 128,00= l'unico importo da rimborsare, per le motivazioni sopra specificate, è quello di € 34,90= relativo al traffico voce.

Per quanto riguarda la richiesta **sub iv)** relativa alla richiesta di indennizzo per il ritardo nella migrazione, la stessa non può essere accolta in quanto, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento (delibera Agcom n. 353/19/CONS.), la definizione delle controversie aventi ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Agcom e quindi la relativa valutazione della sussistenza o meno dei presupposti per riconoscere un eventuale indennizzo esula dalla competenza dello scrivente Corecom.

Per quanto riguarda la richiesta **sub v)** di indennizzo per il ritardo nell'attivazione della seconda linea voce, trattandosi di servizio accessorio, si ritiene che la stessa possa essere accolta con il riconoscimento dell'indennizzo di € 300,00= in quanto la disposizione di cui all'art. 4, co. 3 del Regolamento indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS.), prevede espressamente che "nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio

Per quanto riguarda la richiesta **sub vi)** si precisa quanto segue: secondo quanto previsto dalla proposta contrattuale che Tim inviava via mail all'utente in data 21.03.18, la data dell'installazione dei servizi era prevista per il giorno 27.04.18; la stessa è, però, avvenuta soltanto in data 08.05.2019 come, peraltro, confermato dalla stessa TIM con la nota prot. n. C23742911 del 14.06.19 prodotta in atti e, quindi, con un ritardo effettivo di 375 giorni. In virtù, quindi, del combinato disposto dell'art. 4, comma 1, e dell'art. 12, comma 2 e comma 3, si riconosce l'importo di € 7.500,00= - € 7,50/die aumentati di 1/3 (in quanto servizio fibra), moltiplicati per 2 (in quanto utenza affari) x 375 giorni di ritardo.

Per quanto riguarda la richiesta **sub vii)** di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio antivirus, trattandosi anche in questo caso di servizio accessorio, si ritiene che la stessa possa essere accolta con il riconoscimento dell'indennizzo di € 300,00= per le motivazioni già indicate al punto sub v).

Per quanto riguarda la richiesta **sub viii)** si precisa quanto segue: al reclamo del 27 giugno 2018, prodotto in atti, Tim non ha fornito prova di averne dato riscontro e, pertanto, si riconosce l'indennizzo di cui all'art. 12, co. 1 del Regolamento indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS.) nella misura massima di € 300,00=, in quanto, pur avendo il ricorrente presentato una pluralità di reclami, essendo gli stessi riconducibili al medesimo disservizio, secondo quanto previsto dal comma 2 del predetto articolo 12, l'indennizzo dev'essere computato in misura unitaria.

Per quanto riguarda la richiesta **sub ix)** appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. L'operatore TIM s.p.a. è tenuto, qualora non abbia già provveduto in tal senso, a fornire i servizi ancora mancanti e ad applicare il profilo tariffario in linea con la proposta contrattuale sottoscritta dall'utente.

L'operatore TIM s.p.a è tenuto, altresì, a corrispondere all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, i seguenti importi:

- € 34,90= (trentaquattro/90) a titolo di rimborso del traffico voce addebitato nella fattura n. 8E00525121 (conto 4/2019);
- € 300,00= (trecento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione della seconda linea voce;
- € 300,00= (trecento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio antivirus;
- € 7.500,00= (settemilacinquecento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio Fibra;
- € 300,00= (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- € 150,00= (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi