

**DECRETO DC/95/19CRL**

**M. MENGHETTI / TIM XXX  
(GU14/40904/2018)**

Il Commissario straordinario

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;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di M. MENGHETTI del 06/11/2018 acquisita con protocollo n. 0181528 del 06/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha assunto: "L'Avv. M. Menghetti ha sottoscritto nel mese di settembre 2017 un "Contratto Evoluzione ufficio" con TIM SPA relativo alla linea fisso +mobile utenze 0635401597 -066869709-063225767 e 3384385112, il quale contemplava: Nuove e migliorative condizioni contrattuali per tutte le Quattro linee telefoniche; nello specifico € 83,00 a fronte di € 380,00 circa a bimestre per le TRE linee fisse, mentre per il numero di telefonia mobile a fronte di una offerta di Euro 10.00 mensile arrivavano bollette per Euro €41,00 ed € 49,00..... Successivamente oltre a non venir mai effettuata le variazioni dei contratti... iniziavano mesi di disservizi (segnalati al gestore) in quanto la TIM XXX non provvedeva ad attivare i servizi richiesti, ad applicare le vecchie, svantaggiose tariffe e sospendendo temporaneamente anche il servizio delle utenze telefoniche, causando irreperibilità dello studio e degli avvocati. Che i numerosi reclami da parte dell'Avvocato Menghetti (allegati in atti) sia per segnalare la mancata applicazione delle nuove condizioni richieste che per i temporanei disservizi di rete si vedeva recapitare fatture presso il suo studio (che nonostante tutto pagava regolarmente). Inoltre, Dopo varie problematiche e disguidi, relativamente all'allaccio delle linee, non avendo i reclami avuto alcun effetto, l'Avv. Menghetti si rivolgeva all' AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI CORECOM LAZIO per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione previsto per legge. In data 31/10/2018 nella sede del Corecom Lazio si svolgeva l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione che si svolgeva con esito negativo in quanto la Tim XXX per la linea fissa proponeva lo storno della fattura di Euro 455,31 relativa al quarto bimestre 2018 e per la linea mobile lo storno della fattura del sesto bimestre 2018 di Euro 102,00 – oltre all'indennizzo offerto dalla Tim XXX di Euro 1.000,00 non accettato e non ritenuto soddisfacente a ristorare il danno subito" Su quanto assunto, nel formulario e nei successivi scritti difensivi ha chiesto: STORNO FATTURE PAGATE EURO 455,31 LINEA FISSA RELATIVA AL QUARTO BIMESTRE 2018 E LINEA MOBILE EURO 102,00. ".....a fronte dell'indennizzo offerto dalla Tim XXX chiede meramente pro bono pacis ed esclusivamente in questa sede che la stessa versi un indennizzo di Euro 2.000,00 a ristoro dei danni subiti e restituzione parziale importi versati per più di 6 bimestri, in relazione al contratto "affari" mai attivato."

## 2. La posizione dell'operatore

Telecom, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha precisato quanto segue: “per quanto attiene alla linea fissa, l’istante lamenta la mancata attivazione dell’offerta “Evoluzione Ufficio” richiesta ad ottobre 2017, nonché disservizi continui. Si premette che gli ordini di lavoro non sono più visibili, ma dalla lettura delle esigenze, si evince che un problema tecnico a settembre 2017 ed il successivo avvio della lavorazione a novembre 2017. Quindi, l’offerta “Evoluzione Ufficio” non è stata attivata e le linee sono cessate per passaggio ad OLO l’08/06/2018. Si allega il contratto in data 04/09/2017, che prevedeva un costo mensile di € 74,33 + IVA, ovvero bimestrale di € 181,36 iva inclusa. La fattura non corrisposta è quella del 4/2018, con addebito di € 128,84 + Iva, come contributo di recesso delle linee, oltre € 231,80 di costo del router ed € - 100,00 di restituzione dell’anticipo conversazioni. I 4 bimestri delle altre due linee non contengono costi di recesso a parte € 28,84 relativi al costo di disattivazione, né altri addebiti per i prodotti, talché le penali sarebbero pari ad € 353,80. Dall’analisi del retrocartellino, sotto riportate, risultano segnalazioni di fine settembre 2017, quando ancora la trasformazione non era stata avviata. In data 09/11/2017, il cliente ha contestato la ritardata attivazione dell’offerta, ma l’offerta evoluzione ufficio era stata regolarmente emessa. La fase di completamento progettazione è avvenuta regolarmente e l’ordinativo è stato regolarmente acquisito dalla rete per la realizzazione dei collegamenti voip. Il cliente è stato contattato ed invitato ad attendere le azioni di delivery. Il data 22/01/2018, il cliente ha contestato la mancata attivazione. In data 13/03/2018, il cliente ha chiesto la cessazione. Per la linea 0635401597 SIMPLEX – RTG non è presente nessun ticket, su opera, ma solo la richiesta di cessazione in esigenza n. 52477290 chiusa il 11/04/2018, con documentazione incompleta. Per la linea 066869709 SIMPLEX - RTG, non è presente nessun ticket, su opera e, infine, per la linea 063225767, non è parimenti presente nessun ticket. I reclami del cliente risalgono a febbraio 2018 e sono stati riscontrati nel mese di aprile e maggio 2018. Tim propone lo storno dell’importo di € 600,00, ossia € 200,00 a bimestre fino a giugno. Per quanto attiene alla parte mobile, il cliente, come da contratto Evoluzione Ufficio, avrebbe avuto anche sconto sulla linea mobile di € -10,00, già liquidato in fattura. La fatturazione del canone è di € 22,17 + Iva al mese. Il conto 6/2018 riporta € 83,33 + Iva di contributo per il contributo di recesso, la parte residua è relativa ai canoni. Nessuna contestazione relativa ai canoni applicati risulta pervenuta al numero verde eccetto per la problematica del centralino sul fisso che lo induceva a cessare. Il Cliente, con pec del 22/3/18, ha contestato i costi a seguito della ricezione della fattura del 2/2018. A questo punto, TIM propone, per la parte fissa, lo storno dei costi di recesso (€ 100,00 + costo router) ovvero € 353,80 a copertura della fattura non corrisposta di € 455,31, oltre ad una somma di € 500,00 a titolo di ricalcolo/differenza di addebiti da gennaio a giugno 2018. Per la parte mobile, TIM propone lo storno della fattura 6/2018 in scadenza di € 102,48. Non sussistono, pertanto, i presupposti per l’applicazione di indennizzi e storni diversi ed ulteriori da quelli proposti.

### 3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni pari ad "un indennizzo di Euro 2.000,00 a ristoro dei danni subiti", così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate e convertite in richieste di indennizzo qualora se ne ravvisino i presupposti. L'istante lamenta la mancata attivazione/conversione del profilo tariffario "Evoluzione Ufficio" dal 4.9.2017 all' 8.6.2018, data in cui è migrato ad altro gestore. In primis è bene evidenziare che l'inadempimento contestato non attiene alla mancata attivazione di servizi, bensì ad un cambio di tecnologia, poiché con la sottoscrizione della p.d.a. del 4.9.2017 di richiesta di attivazione dell'offerta in questione, l'utente accettava una conversione sulla linea dello studio da tradizionale in "evoluzione ufficio", come riportato nel contratto sottoscritto ed allegato dal gestore Detto ciò, nel merito si osserva che, 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. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasformazione della linea telefonica da analogia in fibra rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Orbene, nel caso in esame, il gestore non ha dimostrato le ragioni tecniche che hanno impedito attivazione del profilo tariffario "evoluzione ufficio". Né

ha fornito la prova di aver avvisato il cliente entro le tempistiche contrattuali stabilite per l'attivazione (10 giorni) sulle cause ostative alla conversione. Stante quanto sopra, e considerato che l'operatore ha continuato a mantenere fino alla data di attivazione del nuovo piano tariffario la precedente offerta non più voluta dal cliente dalla data del 4.9.2017 sui numeri 06xxxxx767, 06xxxxx597 e 06xxxxxxxxx709, giusta fatture in atti, deve riconoscersi all'istante, per analogia, un "indennizzo per un profilo tariffario non richiesto" per il periodo dal 14.9.2017 (in mancanza di indicazioni diverse, termine massimo di 10 gg per l'attivazione della linea da CGC TIM) sino alla data dell'8.6.2018, data di migrazione ad altro gestore, per un totale di 267 giorni con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione, ai sensi dell'art. 9, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii., di una somma complessiva, per tutte e tre le linee, pari ad € 2002,5. Parimenti merita di essere accolta la richiesta di storno integrale della fattura n. 8W00368777 del 9.7.2018 di € 455,31 contenente costi di recesso e router dal momento che il cambio gestore è stato certamente determinato dall'inadempimento del gestore al contratto stipulato e che, in mancanza della conversione della tecnologia, il costo del router e delle penali non sono dovuti. L'utente ha, altresì, diritto alla restituzione delle somme corrisposte in eccedenza rispetto all'offerta sottoscritta. Dal riepilogo dell'offerta economica allegata al contratto in atti, emerge che il costo del servizio "evoluzione ufficio" avrebbe dovuto essere di complessivi € 74,33 mensili + iva, ovvero 181,36 iva inclusa bimestrali. Sulla scorta della fatture in atti relative alle tre linee fisse prodotte dall'utente, emerge che, a fronte di una spesa complessiva di € 1395,72 corrisposta, l'istante avrebbe avuto diritto a corrispondere la diversa cifra di € 725,44. Spetta, pertanto, all'utente il rimborso della somma di € 670,28 in eccedenza corrisposta. Non si riscontrano, invece, anomalie sulla linea mobile che, ai sensi dell'offerta economica di cui al contratto del 4.9.2017, avrebbe dovuto godere di uno sconto di € 10,00 correttamente applicato. Sulla linea mobile, però, l'istante ha diritto allo storno del conto 6/2018 per € 83,33 + Iva a titolo di contributo per recesso, non dovuta perché la migrazione è stata conseguenza dell'inadempimento del gestore. Quanto ai disservizi sulle linee lamentati con il reclamo del 7.3.2018, sulla presunta inattività delle linee, trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato. Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare la generica rappresentazione dei fatti. Stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di "disservizio".

## DECRETA

### Articolo 1

1. La Telecom Italia XXX è tenuta a corrispondere la complessiva somma di € 2002,5 ai sensi dell'art. 9, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii. La Telecom Italia XXX è tenuta a rimborsare all'istante la somma di € 670,28 a titolo di indebita fatturazione rispetto al contratto sottoscritto. La Telecom Italia XXX

è tenuta, altresì, a stornare integralmente la fattura n. 8W00368777 del 9.7.2018 di € 455,31. La Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a stornare dal conto 6/2018 relativo alla linea mobile, la somma di € 83,33 + Iva

**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.

Roma, 11/07/019

Il Commissario straordinario

F.TO