

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 45 del 13 luglio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX S.N.C. DI B. L. & C. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/339119/2020).

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
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, 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 il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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.N.C. DI B. L. & C. del 13/10/2020 acquisita con protocollo n. 0421900 del 13/10/2020;

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

In data 27/05/2019 l'utente sottoscrive un contratto con TIM per la linea 049579XXXX tramite il Business Partner Tim denominato Meta Servizi di via Siracusa, 16, 00161 Roma.

Il contratto sostanzialmente esprimeva le seguenti componenti d'offerta: TIM START SENZA LIMITI / Fonia + Dati / TIM START XDSL + Router Cliente che avrebbe dovuto comprendere un massimo di 10Gb/mese (al superamento 1,00€/Gb) e 0,35€/risposta (fisso e mobile) per 15,00€/mese per 24 mesi e successivamente 10,00€/mese. Durante il mese di agosto c'è stato l'intervento di un tecnico che ha installato un modem (non richiesto) affermando fosse necessario.

In data 21/08/2019 con fattura 6820190805001171 veniva stato addebito il modem "TIM per NIP/ULL".

In data 23/08/2019 è stato aperto un reclamo verso TIM tramite Meta Servizi, di cui ad oggi non è pervenuta nessuna risposta se non quella della stessa Meta Servizi del 17/09/2019 in cui TIM accoglieva lo storno della fattura 6820190805001171 in quanto materiale "non richiesto".

In data 28/08/2019 è stato spedito il suddetto modem "TIM per NIP/ULL" in quanto non richiesto.

In data 16/09/2019 è arrivata mail da TIM che conferma la fondatezza del reclamo. In data 17/09/2019 con nota di credito 6920190924005391 è stato stornato l'addebito del modem "TIM per NIP/ULL".

In data 07/10/2019 con fattura 8E00814271, TIM riaddebita modem Router Wi-Fi e una serie di altri servizi, né richiesti né tanto meno mai prestati, per un totale di 422,32€, tra i quali "Contributo di attivazione" (non dovuto), "Opzione numerazione aggiuntiva" (non richiesto), offerta "TIM Tutto" (non richiesto).

Tale fattura quindi non è mai stata saldata.

Ad oggi XXX s.n.c. si ritrova con un gravissimo disservizio sulla linea telefonica 049579XXXX, la quale da agosto 2019 non solo risulta bloccata ma addirittura per TIM sembra essere un contratto insolvente da parte nostra.

L'utente evidenzia che nemmeno l'intermediario Meta Servizi, in seguito alla gran confusione tra fatture emesse, servizi non richiesti e addebiti assurdi, totalmente diversi rispetto al contratto sottoscritto, era riuscito a ottenere un chiarimento da TIM.

Si ritiene di dover riferire che in febbraio di quest'anno, ci è stata fatta una proposta inaccettabile di cambio del contratto alla cifra di 50€ mensili a fronte di un contratto stipulato di 10€ mensili.

La rappresentante TIM durante il tentativo di conciliazione, dapprima pretendente la solvenza delle fatture, è poi passata a sostenere fossimo noi i responsabili di una mancata decisione in merito alla suddetta offerta.

L'utente quindi chiede:

- i. lo storno totale di tutte le fatture Tim da agosto 2019 per la linea 049579XXXX;
- ii. le spese sostenute per la restituzione del modem;
- iii. il rimborso come da tariffario Agcom.

2. La posizione dell'operatore

TIM dichiara quanto segue: In data 27/05/2019 l'istante ha sottoscritto un modulo di richiesta di rientro della linea n. 049579XXXX con l'attivazione del profilo Tutto senza limiti Xdls con router a cura TIM e con numerazione aggiuntiva.

La linea è rientrata in data 19/08/2019 con FTTCAB con numerazione aggiuntiva con router in vendita rateizzata. Il reclamo presentato dall'istante in data 26/08/2019 è stato accolto dal commerciale in quanto il flag sul router a cura TIM è stato un errore.

Il router è stato cessato e sulla prima fattura che ha ricevuto l'utente (6/19) è presente l'addebito in un'unica soluzione delle rate del modem per euro 292,80 poi stornato con apposita Nota di credito.

Successivamente l'istante ha inoltrato un nuovo reclamo anch'esso gestito da Tim, attivando i bonus promessi (PROMO euro 25,00 mese, PROMO euro 5,00 mese, PROMO euro 10,00 X 12 mesi) e cessando il numero aggiuntivo. Tim ha altresì emesso le seguenti Note di credito: - NDC 69000900020200100003718 di euro 61,80 + iva 22% (bonus euro 54,70 + numero agg. 7,10) a diminuzione fattura 6/19 - NDC 69000900020200100005446 di euro 90,00 + iva 22% (bonus euro 80,00 + numero agg. euro 10) a diminuzione fattura 1/20.

In data 28/05/2020 l'istante è stato contattato per l'adesione all'iniziativa fedeltà. In data 21/01/2020 l'istante ha presentato un GU5 per lamentare un disservizio sulla propria linea e, contattato da Tim, è emerso che XXX snc aveva restituito il router perché ne aveva uno proprio idoneo però per l'ADSL e non per la fibra che gli era stata attivata con il contratto del 27.5.2019.

E' chiaro che trattandosi di linea fibra, senza il modem non può funzionare né la fonia né la connessione dati. In data 03/02/2020 l'istante è stato quindi ricontattato spiegando che con il contratto del 27.5.2019 era stata richiesta l'attivazione di una fibra e che pertanto c'erano due possibilità o veniva cessata la fibra e attivato un nuovo contratto ADSL oppure occorreva acquistare un modem per la fibra che eventualmente Tim era disponibile poi a stornare.

L'istante però non era interessato alle offerte tariffarie di TIM in quanto ritenute troppo onerose rispetto a quelle di altri operatori ed ha riferito che sarebbe migrato verso altro OLO. In realtà l'istante non ha mai cambiato operatore ed è rimasto in TIM ma allo stesso tempo non ha voluto né un riposizionamento tariffario né un nuovo modem.

La linea è stata comunque sospesa per morosità in data 09/06/2020 e poi cessata in data 30.9.2020 sempre per morosità perché l'istante, nonostante le Ndc emesse da TIM in diminuzione delle fatture contestate, non le ha saldate per differenza.

Attualmente c'è un insoluto pari ad € 519,52.

CHIEDE previa conferma della correttezza del proprio operato, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte parzialmente

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di storno di tutte le fatture emesse da Tim a partire dal mese di agosto 2019, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto l'utente non ha prodotto le fatture contestate, impedendo di fatto qualsivoglia valutazione circa la conformità delle stesse al profilo contrattuale sottoscritto e, pertanto, non è possibile determinare la correttezza o meno delle stesse.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di rimborso delle spese sostenute per la restituzione del modem, la stessa si ritiene non possa essere accolta in quanto non è stata prodotta in atti alcuna documentazione a supporto della stessa.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si precisa quanto segue: pur essendo la stessa formulata in termini generici "il rimborso come da tariffario Agcom" si ritiene che in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ormai consolidato ed espresso a chiare lettere in numerose pronunce sia dell'Agcom che dei Corecom (vd Corecom Lombardia, delibera n. 17/12, Agcom, delibera 529/09/CONS., Corecom Lazio, delibera n. 43/12), secondo il quale la domanda dell'istante, per quanto generica, dev'essere interpretata come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore con conseguente diritto all'indennizzo, si ritiene che, in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, la fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo valutabile in questa sede sia quella specifica dell'interruzione del servizio.

Giova richiamare quel principio, secondo il quale, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. Secondo quanto espresso in modo ormai consolidato dall'Agcom, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

Nel caso specifico si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 6 e 13 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) che viene come di seguito determinato.

Per quanto riguarda il periodo temporale da valutare ai fine del calcolo dell'indennizzo, si ritiene di considerare come dies a quo la data – 16.12.2019 - dell'unica segnalazione di disservizio prodotta in atti dall'utente e come dies ad quem la data del 10.02.2020 in cui TIM, a riscontro del provvedimento n. GU5/231346/2020 del 03/02/2020, nel comunicare che “la linea risulta regolarmente attiva ma impossibilitata a funzionare in quanto il cliente ha restituito il modem. Contattato telefonicamente si dichiara interessato a passaggio verso OLO in quanto non desiderava l'offerta sottoscritta”, evidenziava per la prima volta le ragioni del disservizio, senza per altro che tale affermazione sia stata smentita o contestata dall'utente, di tal chè il periodo di disservizio da considerare è pari a 56 giorni (dal 16.12.2019 al 10.02.2020) da cui scaturisce, quindi, un indennizzo pari a € 672,00= per quanto riguarda la linea voce - € 6,00x 2 (trattasi di utenza affari) x 56 giorni, e di € 448,00 per quanto riguarda la linea fibra - € 6,00 x 1/3 x 56 giorni.

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

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX s.n.c. nei confronti di TIM.
TIM è tenuta:
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 672,00= a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 448,00= a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio fibra.
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

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco