

DELIBERA N. 001/2020/CRL

**PICCA PREFABBRICATI XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/26548/2018)**

Corecom Lazio

NELLA riunione del Corecom Lazio del 17/02/2020;

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*”;

VISTA l'istanza di PICCA PREFABBRICATI XXX del 04/10/2018 acquisita con protocollo n. 0148252 del 04/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: "A LUGLIO 2015 VIENE RICHIESTA A TIM L'ATTIVAZIONE DI UNA NUOVA CONNETTIVITA' HDSL 2M/1M E L'ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO NICI SMART CON UNA NUMERAZIONE PROVVISORIA PER POI MIGRARVI LE ATTUALI LINEE. NONSTANTE I RECLAMI LA HDSL VIENE ATTIVATA IN DATA 26.05.16 MENTRE IL NUOVO IMPIANTO NICI VIENE ATTIVATO IN DATA 27.07.2017. DALLA DATA DI ATTIVAZIONE DELLA NICI FINO ALLA ODIERNA ISTANZA IL SERVIZIO NICI SUBISCE CONTINUE INTERRUZIONI CHE SI PROTRAGGONO ANCHE TUTTA LA GIORNATA. ABBIAMO INVITATO TIM A RISOLVERE IL PROBLEMA MA MAI NESSUNA RISOLUZIONE DEFINITIVA. DOPO L'ENNESIMA INTERRUZIONE IL 07.09.17 INVIAMO PEC A TIM PER LA CESSAZIONE DEL SERVIZIO E RITORNO ALLA FONIA TRADIZIONALE. ANCHE QUI NESSUNA RISPOSTA AI RECLAMI E NESSUNA LAVORAZIONE IN MERITO - FATTURE NON REGOLARI PER MANCATA ATTIVAZIONE OPZIONE TUTTI I MOBILI SENZA LIMITI COME DA RICHIESTA. Su quanto assunto ha chiesto: INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA RECLAMI - INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO - INDENNIZZO PER SOSPENSIONE AMMINISTRATIVA - INDENNIZZO PER RITARDATA DISATTIVAZIONE SERVIZIO - INDENNIZZO PER MANCATA TRASPARENZA CONTRATTUALE - SPESE DI PROCEDIMENTO - STORNO POSIZIONE DEBITORIA - CESSAZIONE DEL SERVIZIO NICI SMART IN ESENZIONE SPESE - RIPRISTINO IN FONIA TRADIZIONALE DEL GNR E ATTIVAZIONE DELLA OPZIONE TUTTI I MOBILI SENZA LIMITI.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore ha depositato memoria difensiva ed ha controdedotto: "Dalle verifiche effettuate nei sistemi di TIM, si evidenzia che la cliente era titolare di un collegamento composto dal numero 07731353XXXX NICI, numero 07731353XXXX INTERNET PROFESSIONAL LIBERTY 2M NEW, numero 07731353XXXX VIRTUAL PBX MASTER FITTIZIA e, infine, da un GNR VOIP numero 07732XXXX, unitamente alla linea VOIP numero 077325XXXX. L'attivazione della NICI 07731353XXXX e del collegamento Internet Professional è passata a fatturazione in data 3/06/2016, mentre la linea 077325XXXX Virtual in data 15/04/2016. In data 15/6/2016, è stata generata la linea voip 077325XXXX. Il 27 luglio è stato emesso un ordinativo di rientro del GNR (gruppo a numerazione ridotta) 07732XXXX ed in data 28/11/2017 risulta un ordinativo

di trasformazione in voip. Ad oggi sono ancora attive le numerazioni 07731353XXXX e 07731353XXXX e devono essere trasformati in tecnologia tradizionale il GNR e la linea 077325XXXX. Dall'analisi delle esigenze aperte, si evidenzia che, in data 7/9/2017, il cliente ha inviato una comunicazione, a mezzo fax, con la quale ha lamentato continui disservizi sul collegamento NICI e ne ha richiesto la Cessazione, con il ripristino del GNR in tecnologia tradizionale, con i tre flussi associati. In data 29/11/2017, la stessa richiesta è pervenuta tramite SALES HUB. I collegamenti NICI sono in gestione presso un nucleo accentrato in territorio NO. Successivamente, in data 6/3/2018, il legale del cliente ha inviato una comunicazione, a mezzo fax, con la quale ha lamentato il mancato funzionamento delle linee del GNR a far data dal 3 marzo. Il reclamo è stato definito come infondato, poiché dalle verifiche eseguite nel retrocartellino, non risultano segnalazioni alla data indicata. Il cliente è stato contattato ed ha confermato il ripristino del servizio a seguito della sostituzione del router da parte dei tecnici. Non riscontrando su opera alcun trouble ticket relativo al disservizio, il reclamo è stato chiuso come infondato e in data 13/03/2018, TIM ha inviato la lettera di risposta. Successivamente, in data 20/3/18, è pervenuta l'istanza GU5 con la quale il cliente ha lamentato di aver richiesto, nel settembre del 2017, la cessazione del collegamento NICI ed il ripristino alla tecnologia tradizionale. Le verifiche eseguite hanno evidenziato che la richiesta del cliente era in lavorazione al gruppo di NO preposto, che aveva inizialmente provveduto alla cessazione dei prodotti e, in data 28/11/2017, aveva emesso l'ordinativo di cessazione del collegamento NICI 07731353XXXX. Tale ordine era ancora in stato di lavorazione, pertanto, è stato aperto un trouble ticket per l'impossibilità di trasformare le linee da voip a tradizionale. In data 8/5/2018, è stato emesso l'ordinativo di trasformazione del GNR da voip a tradizionale. Ad oggi la lavorazione è stata cessata la numerazione NICI 07731353XXXX ed è stato trasformato in tecnologia tradizionale il GNR e la linea 077325XXXX. Sono ancora attive le numerazioni 0773135XXXX, relativa al collegamento "Internet Professional Liberty" e la numerazione 07731353XXXX Virtual fittizia. La cliente istante ha contestato integralmente la fattura del 3° bimestre 18 della linea 07731353XXXX asserendo che, avendo impianto NICI, le chiamate dovevano essere illimitate verso fissi e mobili nazionali. Secondo il cliente, se l'impianto NICI fosse stato dismesso da TIM su richiesta dell'istante, la fattura citata non sarebbe dovuta, in quanto Picca Prefabbricati aveva richiesto la trasformazione della NICI in fonia tradizionale con l'attivazione della componente fonia illimitata verso le direttrici nazionali fisse e mobili. Sulle altre numerazioni della NICI non risultano guasti. Alla luce di quanto sopra si evidenzia la seguente situazione. Non ci sono tempi specifici per l'attivazione dei collegamenti NICI, né per la loro disattivazione. La cliente ne ha richiesto la cessazione nel settembre del 2017, con ritrasformazione in tecnologia tradizionale del GNR e della linea voip 077325XXXX; la lavorazione non è stata ancora terminata e, da quanto evidenziato nel retrocartellino, le segnalazioni di disservizio decorrono dal 24 luglio del 2017 e chiuse nei tempi. E' ancora attivo il collegamento INTERNET PROFESSIONAL LIBERTY 2M NEW con numero 07731353XXXX e TIM è in attesa di emissione degli ordinativi del GNR in tecnologia tradizionale. Detto ciò, la situazione amministrativa evidenzia un insoluto di € 18.307,52."

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni. La controversia verte principalmente: 1) sulla tardiva attivazione del cambio piano definito con contratto sottoscritto in data 8 luglio 2015 2) sulla mancata gestione della richiesta di disdetta e conseguente mancata conversione delle linee in tecnologia tradizionale inviata in data 7 novembre 2017 in conseguenza del disservizio patito 3) sulla indebita fatturazione 4) sulla richiesta di indennizzo per i disservizi subiti. Dall'esame della documentazione in atti è emerso che l'istante, in data 8.7.2015, sottoscriveva un contratto, in atti, per la conversione delle linee al medesimo intestate in un'unica soluzione denominata "Servizio di Comunicazione Integrata Smart" al prezzo onnicomprensivo di € 590,00 + iva mensile (prospetto riepilogativo e sintesi delle spese allegate contratto). È emerso, pure, che la connettività hdsl veniva attivata in data 3.6.2016 mentre il collegamento NICI veniva attivato in data 27.7.2016. Con pec del 7.9.2017, in conseguenza dei disservizi lamentati, l'istante chiedeva la trasformazione della tecnologia "integrata" in "tradizionale" con l'attivazione dell'opzione chiamate illimitate verso fissi e mobili. Per espressa ammissione del gestore, lo stesso, ancora alla data del 8.3.2018 non aveva provveduto alla trasformazione richiesta e non attivava l'opzione chiamate illimitate richiesta dall'istante. Quanto ai disservizi lamentati, dal retro cartellino emerge che solo quelli dal 29.11.2017 al 4.12.2017 e dal 5.3.2018 al 14.3.2018 risultano chiusi oltre i termini contrattuali. Entrando nel merito delle richieste dell'istante, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio HDSL e NICI (avanzata con l'istanza UG del 1.12.2017) nè può esser riconosciuto il relativo indennizzo, poiché l'istante ha usufruito comunque del servizio voce e dati nel periodo contestato. E difatti, il servizio di "Comunicazione Integrata" comporta soltanto un mutamento di tecnologia rispetto al servizio tradizionale che non ha comportato la mancata fruizione del servizio voce e dati tale da legittimare l'invocato corrispondente indennizzo. Vi è, però, che il gestore ha, di fatto, applicato, fino alla data di effettiva attivazione/trasformazione, un diverso profilo tariffario non richiesto rispetto alla volontà manifestata nel contratto dell'8.7.2015 di acquisire una diversa tecnologia. Per tale inadempienza va riconosciuto all'utente un indennizzo, ai sensi dell'art. 9, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.ii.mm., per il periodo dal 18.7.2015 (già detratto il termine di 10 giorni previsto dalla Carta dei servizi di TIM per l'attivazione dei servizi) al 26.5.2016 (data di conversione della linea in HDSL), e dal 18.7.2015 al 3.6.2016 (data di attivazione della NICI) con conseguente liquidazione di una somma pari ad € 1585,00. L'istante lamenta, pure, la fatturazione di importi differenti da quelli prospettati. La domanda di indebita fatturazione è fondata per le ragioni che seguono. E' in atti il contratto TIM "Comunicazione Integrata Smart" sottoscritto dall'utente l'8.7.2015 e la Sintesi della spesa totale del cliente in calce al contratto stipulato (entrambi non contestati dal gestore). Il contratto sottoscritto prevedeva una spesa omnia "voce e dati" di € 590,00 + iva mensili. In data 7.9.2017 l'istante richiedeva la disdetta della NICI ed il ritorno alla linea tradizionale con l'attivazione dell'opzione "chiamate illimitate verso numeri fissi e mobili". Il gestore ha ammesso di non aver proceduto alla

lavorazione della richiesta formulata dall'istante con la PEC del 7.9.2017. Per questo ingiustificato inadempimento, l'operatore dovrà dunque provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, tenendo conto, fino alla data di disdetta del 7.9.2017, delle condizioni economiche di cui al contratto sottoscritto in data 8.7.2015 e, dal 7.9.2017 stornando dalle singole fatture relative ai numeri NICI intestate all'istante le voci contabilizzate a titolo di "chiamate" verso numeri fissi e mobili. Quanto alla connettività, l'operatore, con la memoria depositata, assume che risulta attivo il collegamento "INTERNET PROFESSIONAL LIBERTY 2M NEW con numero 07731353XXXX e che TIM è in attesa di emissione degli ordinativi del GNR in tecnologia tradizionale." Dal momento che il riepilogo spese in calce al contratto dell'8.7.2015 comprendeva, al complessivo prezzo di € 590,00+iva mensili, anche il collegamento Internet Professional Liberty 2M New con numero 07731353XXXX al costo unitario di € 190,00 + iva mensili e che, trattandosi di un "Servizio di Comunicazione Integrata" il ritardo nella conversione alla tecnologia tradizionale non può ricadere sull'utente, anche in merito a questa linea l'operatore è tenuto alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente contabilizzando su quella linea la previsione di spesa prevista per la stessa nel contratto dell'8.7.2015 e pari ad € 190,00+iva mensili fino alla data di effettiva trasformazione in tecnologia tradizionale. Alcun indennizzo, invece, può essere riconosciuto per la ritardata lavorazione della disdetta, atteso che, per consolidato orientamento AGCOM, il disagio che ne consegue per l'utente risulta sufficientemente ristorato dal rimborso delle somme indebitamente pagate o, alternativamente, dallo storno delle somme indebitamente contabilizzate. Quanto ai disservizi, l'utente lamenta di avere inoltrato numerose segnalazioni al gestore. Dal retro cartellino prodotto dal gestore risultano chiusi oltre i tempi contrattuali quello del 29.11.2017 (per un totale di 5 giorni) e quello del 5.3.2018 (per un totale di 9 giorni) per i quali si riconosce l'indennizzo di cui agli artt. 5 e 13, comma 3, dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.ii.mm e per un importo complessivo di € 210,00. Si ritiene di non accogliere ulteriori richieste di indennizzo per malfunzionamento/sospensione del servizio, non essendo stato raggiunto un sufficiente grado probatorio in merito agli ulteriori elencati dall'istante e per i quali è impossibile stabilire se sia trattato di interruzione totale o parziale, continua o discontinua. L'utente chiede, pure, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. La domanda non può trovare accoglimento. Non vi è agli atti la prova di un valido reclamo presentato dall'istante né tale valenza può essere data alla pec del 7.9.2017 dal momento che, in realtà, si tratta della richiesta di disdetta della NICI.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni premesse, l'operatore TIM XXX è tenuto a corrispondere all'istante, ai sensi dell'art. 9, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii., la somma di € 1585,00 nonché ai sensi degli artt. 5 e 13, comma 3, la somma

di € 210,00. L'operatore è parimenti tenuto a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando dalle fatture relative ai numeri NICI emesse a carico dell'istante a far data dalla disdetta del 7.9.2017, le voci contabilizzate a titolo di "chiamate" verso numeri fissi e mobili. A far data dalla disdetta del 7.9.2017, l'operatore è, altresì, tenuto alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente contabilizzando relativamente al collegamento Internet Professional Liberty 2M New con numero 07731353XXXX la previsione di spesa prevista per la stessa nel contratto dell'8.7.2015 e pari ad € 190,00+iva mensili fino alla data di effettiva trasformazione in tecnologia tradizionale.

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, 17/02/2020

IL PRESIDENTE

Avv. Maria Cristina Cafini

IL DIRETTORE

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO