CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Componenti Dirigente	Gualtiero Mazzi ~~Nerino Chiereghin~~ Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto Carla Combi

Deliberazione n. 12 del 22 gennaio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia XXX XXX / TIM spa (KENA MOBILE) (GU14/137021/2019).

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 XXX SRL del 17/06/2019 acquisita con protocollo n. 0262854 del 17/06/2019;

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

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

1. **La posizione dell'istante**

La XXX XXX, ha denunciato una lunga serie di vizi, difetti e malfunzionamenti al nuovo sistema telefonico e centralino TIM, meglio descritto nel contratto sottoscritto in data 16.1.2018, la cui installazione è stata eseguita e completata nei mesi di giugno e luglio 2018, presso le due sedi operative della società, site nei Comuni di Limena (PD) e Padova.

E' stato segnalato, innanzitutto, che la *reception* della società è stata concepita per poter gestire le telefonate in entrata ed in uscita, utilizzando tasti programmabili tramite un apparato chiamato "campo lampade", acquistato come accessorio al sistema telefonico.

Tutti i tecnici intervenuti hanno riferito che tale apparato è programmabile solo per la gestione dei numeri interni aziendali, ma non dei numeri diretti verso l'esterno.

Per la società, che ha due sedi operative distaccate che operano in continua sintonia, ma che ha solo 7 interni da gestire, tale sistema è del tutto inutile, in quanto la gestione delle telefonate verso l'esterno, è indispensabile.

Si è chiesto pertanto il ritiro di tale accessorio e la sostituzione dello stesso con uno in grado di gestire anche le chiamate in uscita verso numeri esterni.

Si sono segnalati, poi, i seguenti malfunzionamenti, tutti più volte già denunciati dalla mia assistita, che rendono il bene del tutto inidoneo all'uso cui destinato:

- è impossibile riprendere la chiamata dopo che la stessa è stata smistata ad un numero interno e questo non risponda;

- spesso non si riesce a riprendere la conversazione telefonica dopo avere messo la chiamata in attesa;

- in alcuni casi il centralino evidenzia senza motivo che la chiamata non può essere inoltrata ad un interno;

- qualità della telefonata pessima: spesso non si riescono a distinguere le parole dei clienti che chiama, soprattutto se viene usato il vivavoce; in altre occasioni i clienti non riescono a sentirci mentre stiamo parlando loro, anche senza vivavoce inserito;

- spesso non si riesce a deviare la telefonata verso cordless (problema affrontato anche dal Tecnico TIM ma non risolto nella sede di Limena);

- il centralino era stato progettato perché potesse gestire la deviazione delle chiamate anziché verso terminali telefonici, verso i telefonini degli impiegati dell'azienda grazie l'uso dell'APP dedicata da scaricare nei cellulari o tramite PC. Ad oggi è impossibile utilizzare tale "App", sicché diversi impiegati sono di fatto "isolati" non avendo nemmeno un terminale telefonico da utilizzare. Secondo quanto riferito sembrerebbe che il problema sia determinato dalla presenza del firewall. Il tecnico TIM ha chiesto di aprire alcune porte del firewall e di attivare alcuni servizi all'interno del firewall medesimo. Tutte le istruzioni sono state eseguite, ma ciononostante risulta a tutt'oggi impossibile utilizzare l'App;

- ogni tanto tutti i telefoni suonano e la telefonata parte dall'interno 100 che non esiste;

- ogni tanto durante la giornata lavorativa le tastiere touch dei telefoni non rispondono ai comandi, impedendo qualsiasi operazione;

- i cordless non hanno la portata promessa, nonostante in fase di impostazione dell'impianto telefonico fossero intervenuti i tecnici TIM per decidere come e dove installare le antenne;

- troppo spesso le telefonate cadono durante la conversazione con i clienti;

- i clienti lamentano che non riescono a mettersi in contatto con noi, perché trovano sempre occupato oppure il telefono suona libero e nessuno risponde; abbiamo eseguito alcune prove ed è vero che il

telefono suona per chi sta telefonando, ma i nostri terminali telefonici non squillano, oppure suona occupato ma le linee sono tutte libere;

- nel momento in cui si passa la telefonata ad un altro interno, la linea cade;

- non ci è stata alcuna formazione sull'utilizzo corretto del nuovo sistema telefonico e del nuovo centralino.

Infine è stato ribadito quanto già precedentemente denunciato, ovvero il malfunzionamento della linea telefonica - internet ed in particolare i seguenti fatti:

- giovedì 19 luglio 2018 l'azienda è rimasta tutto il giorno senza linee (internet e telefono). Il tutto è stato tempestivamente denunciato; • Mercoledì 1° agosto 2018 mattina è successa la stessa cosa;

- la linea internet cade almeno due, tre volte al giorno senza alcun motivo. Essendo le linee telefoniche di tipo VOIP ogni volta che la linea internet cade, l'azienda resta isolata anche per le telefonate.

Alla luce di tutto quanto esposto, la XXX XXX ha chiesto la rimozione di tutti i vizi sia al sistema telefonico, che al centralino, che alla linea voce-internet denunciati. In data 17 settembre 2018 sono state reiterate le medesime richieste, alle quali l'azienda di telecomunicazioni non aveva dato risposta.

L'utente chiede:

i. Lo storno di tutte le fatture da luglio 2018 fino alla fine del contratto con restituzione di tutte le somme già pagate (l'importo dovrebbe ammontare ad euro 12.776,88 salvo errori od omissioni);

ii. indennizzo mancata fruizione dei servizi accessori contrattualmente previsti per 9 mesi (euro 300,00 al mese X 9 mesi = 2.700,00);

iii. indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio non accessorio (euro 2,50 X ciascun giorno x 270 giorni = 675,00 X 25 linee = 16.875,00);

iv. indennizzo per mancato rispetto degli standard qualitativi (euro 2,50 x 270 giorni = 675,00 X 25 linee 16.875,00).

2. **La posizione dell'operatore**

Tim evidenzia che l'istante ha attivi i seguenti collegamenti NICI:

- NICI in VIA VIGONOVESE XX – 35127 PADOVA attivata in data 12/07/2018 - 04913531XXX INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE + router – canone bim. euro 277,78; 04913531XXX NICI SMART RATEIZZATA FLESSIBILE 36 MESI 18 RATE e numeri voip associati canone bim. euro 363,95;

- NICI in VIA DEL SANTO XXX - 35010 LIMENA, PADOVA attivata in data 25/06/2018 04913531XXX INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE + router canone bim. Euro 251,00 04913531881 NICI SMART RATEIZZATA FLESSIBILE 36 MESI 18 RATE e numeri voip associati canone bim. 204,25.

Nei sistemi Tim sono presenti svariate segnalazioni di guasto, quasi tutte tempestivamente risolte entro i termini normativamente previsti (n.2 giorni lavorativi).

La maggior parte delle segnalazioni erano relative a modifiche di configurazione; inoltre, come emerge dal "registro dei guasti" allegato (doc.n.1) molte segnalazioni risultavano aperte per il collegamento errato.

Si riporta di seguito lo storico dei disservizi:

Segnalazione disservizi NICI 04913531778 via Vigonovese Padova

- segnalazione 12/07/2018 - risoluzione 13/07/2018 con la nota: CHIUSURA AUTOMATICA Riconfigurati 9 interni dal 201 al 208 e 222 come da richiesta cliente. Prove di chiamata regolari. Per quanto riguarda la copertura dect, cliente sentirà vendite per modifica in multicella. 1 giorno di disservizio;

- segnalazione 16/07/2018 – risoluzione 17/07/2018 con a nota: CHIUSURA AUTOMATICA Riconfigurati interni 201+ 202 +222. 1 giorno di disservizio;

- segnalazione 20/07/2018 – risoluzione 20/07/2018 con la nota: tolta deviazione di chiamata sul nr. 3337080137 - non si tratta di disservizio ma di richiesta variazione;

- segnalazione 12/11/2018 – risoluzione 12/11/2018 con la nota Mancata ricezione chiamate esterne su interno - CHIUSURA A AUTOMATICA: aggiunta access- list 199 - da verificare con cliente sig. Anna (centralino sx int. 202) - OK da cliente. 1 giorno di disservizio;

- segnalazione 19/02/2019 – risoluzione 22/02/2019 con la seguente nota: NICI: cliente dice che perde delle chiamate in ingresso al numero 0498700966, e mancanza di fonia in ingresso - CHIUSURA AUTOMATICA22.02.19 BF. Verificata configurazione router e switch – OK cliente. 3 giorni di disservizio.

  Totale giorni di disservizio 6.

- segnalazione 20/06/2018 – risoluzione 26/06/2018 con la seguente nota: Fax numero voip 0498843XXX non funzionante - CHIUSURA AUTOMATICA 26.06.18. Prove Fax. con Tecnico OK..26.06.18 BF: Sistemate PW su Switch. In attesa intervento tec. sul posto per prove FAX 26.06.18. Prove Fax. con Tecnico OK. La segnalazione del 20/06/2018 è stata chiusa in data 21/06/2018, in quanto si è dovuto inviare un tecnico c/o il cliente. Il disservizio è stato chiuso in data 26/06/2018. 5 giorni di disservizio;

- segnalazione 26/06/2018 – risoluzione 27/06/2018 con la seguente nota: richiesta apertura TT da parte di Borgo: cliente ha necessita di formazione in quanto in fase di attivazione non gli hanno fornito le informazioni necessarie al funzionamento del servizio NICI - CHIUSURA AUTOMATICA installato pc app per interni 401 402 403 405, reimpostato risponditore automatico e segreteria di gruppo - attivato deviazione di chiamata per interni 401 402 - istruito cliente. 1 giorno di disservizio;

- segnalazione 21/08/2018 – risoluzione 24/08/2018 con la seguente nota: NICI: linea dati ok ma il cliente lamenta cadute di fonia, sembrerebbe maggiormente con i numeri cellulari e non riescono a fare il trasferimento delle chiamate interne (una su due cade), dice di avere anche problemi con l'APP. si richiede verifiche e prove con il cliente - CHIUSURA AUTOMATICA: Recupero e sostituzione apparecchio polycom vvx300. Prove con cliente ok.Data:24-08-2018T11:34:42; Riconfigurato interni 402,403,404,450, gruppi 421 e 422. Riconfigurato servizi, risponditore e segreteria. Prove con cliente ok. – 3 giorni di disservizio;

- segnalazione 17/10/2018 – risoluzione 18/10/2018 con la seguente nota: NICI su FTT - allineamento e storico porta ok problemi a chiamare in uscita - sembra sempre che ci sia fascio occupato anche se non c'è nessuno al telefono - Tipo di tecnico : specialista Orario : 08.30/12.30 14/18 - CHIUSURA AUTOMATICA : Sistemato fax con cavo eth collegato alla lan anziché alla San, utente 404 con telefono fisicamente scollegato in quanto portato su una stanza ancora sprovvista del raccordo che verrà posato dall' elettricista – Sistemata la risposta per assenza - 1 giorno di disservizio;

- segnalazione 20/12/2018 – risoluzione 21/12/2018 con la seguente nota: Tipo guasto e note diagnosi: La cliente dice che non sa dove vadano a finire le chiamate e vuole che il NICI sia configurato in maniera che tutte le chiamate che arrivano vadano a finire su tutti i telefoni e facciano quindi squillare tutti i telefoni, guasti ripetuti di tutti i tipi. - CHIUSURA AUTOMATICA: Verifiche sulla programmazione. Da testare con il cliente lunediData:02-01-2019 - 1 giorno di disservizio;

- segnalazione disservizio 31/12/2018 – risoluzione 02/01/2019 con la seguente nota: CHIUSURA AUTOMATICA: Codice Collaudo: 7811003000024386. Linea ok, il cliente aveva reclamato perché non riusciva ad accedere al server di un altra sede (via vigonovese – Camin (Padova) temporaneamente senza portante). Eseguito prove con sig.ra Monica. – 2 giorni di disservizio.

Totale giorni di disservizio 13.

Alla luce di quanto sopra esposto e provato *per tabulas*, è dunque evidente che Tim si è sempre tempestivamente attivata per risolvere le problematiche lamentate (spesso peraltro riferite a modifiche di configurazione e non a guasti veri e propri) nel minor tempo possibile, con un ritardo complessivo di n.19 giorni. Conseguentemente tutte le pretese avversarie dovranno essere necessariamente rigettate in quanto infondate in quanto prive di qualsivoglia fondamento.

Si precisa che ad oggi persiste un insoluto di € 4.504,06 che dovrà essere integralmente saldato o comunque compensato con gli indennizzi che dovessero essere ritenuti dovuti.

Tim chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

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

Da un punto di vista sistematico, per circoscrivere il periodo di tempo da considerare ai fini di un eventuale riconoscimento degli indennizzi, si ritiene opportuno far coincidere il *dies a quo* con la data del primo reclamo che la stessa Tim, nella sua descrizione storico-analitica dei disservizi segnalati dall'utente, identifica nella giornata del 20.06.2018, mentre il *dies ad quem* può essere considerato, ad ogni effetto, il 19.02.2019 data in cui una dipendente della XXX XXX invia una mail al titolare della stessa XXX, informandolo circa la persistenza del malfunzionamento delle linee telefoniche, non essendo state prodotte agli atti ulteriori segnalazioni di disservizio successive a questa data.

Per quanto sopra, quindi, il periodo da considerare risulta essere quello compreso tra il 20.06.2018 ed il 19.02.2019, pari a complessivi 240 (duecentoquaranta) giorni. Giova precisare in proposito che, secondo quanto espressamente previsto dall'art.3, comma 4 dell'allegato A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, i servizi devono essere offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, sussistendo, in capo agli stessi operatori, una precisa responsabilità qualora non riesca a garantirne tale utilizzo.

Ma non solo: la comunicazione con cui Tim dichiara di aver risolto i disservizi nei termini previsti dalla Carta dei servizi o comunque con lieve ritardo rispetto agli stessi, serve solo, in questa sede, da un lato a confermare l'esistenza dei disservizi lamentati dall'utente e, dall'altro, non esonera il gestore dall'indennizzare l'utente, poiché altrimenti lo stesso operatore potrebbe somministrare il servizio in maniera discontinua senza incorrere in responsabilità.

Per quanto riguarda le richieste ***sub* iii)** e ***sub* iv)** si ritiene che, in virtù della formulazione letterale dell'art. 6, co. 2 del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS) le due fattispecie di indennizzo - irregolare e discontinua erogazione del servizio non accessorio e mancato rispetto degli standard qualitativi - siano alternative tra loro e pertanto è applicabile, al caso di specie, soltanto una delle due fattispecie che, per inciso, prevedono l'identica quantificazione economica (€ 3,00/*die*).

Considerato, come sopra specificato, il periodo di disservizio dal 20.06.18 al 19.02.19, ed il combinato disposto dell'art. 6, co. 2, dell'art. 13, co. 5 (l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenza risulta contraria al principio di equità) e dell'art. 13, co. 3 (in quanto trattasi di utenze business) si riconosce un indennizzo pari a € 1.440,00= (€ 3,00x2x240).

Per quanto riguarda la richiesta ***sub* ii)**, ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, co. 3, e del sopra citato art. 13, commi 3 e 5, si riconosce un indennizzo pari a € 600,00=.

Per quanto riguarda la richiesta ***sub* i)** la stessa non può essere accolta in quanto la richiesta di rimborso è formulata genericamente atteso che l'istante non ha fornito alcun delucidazione in merito all'asserita errata fatturazione, non consentendo, quindi, di valutare la sussistenza o meno di eventuali difformità di addebiti rispetto a quanto contrattualmente concordato, non essendo sufficiente invocare un malfunzionamento dei servizi per chiedere il rimborso di fatture, considerato che alcune tra quelle prodotte agli atti, contengono elevati volumi di traffico (nella fattura n.8E00824711 del 10.09.2018 – periodo luglio-agosto 2018 - sono presenti circa 2000 telefonate in uscita; nella fattura n. 8E01005022 del 09.11.18 – periodo settembre-ottobre 2018 – sono presenti circa 2100 telefonate in uscita).

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. la società Tim è tenuta:

   - a pagare in favore dell’istante l’importo di € 1.440,00=, a titolo di indennizzo di cui all’art. 6, co. 2 allegato A delibera 347/18/CONS;

   - a pagare in favore dell’istante l’importo di € 600,00= a titolo di indennizzo di cui all’art. 4, co. 3 allegato A delibera 347/18/CONS.

   Si rigetta la richiesta di rimborso/storno delle fatture.

2. ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del “Regolamento”, il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Il Dirigente	Il Presidente
f.to Carla Combi	f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi