

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

Deliberazione n. 56 del 25 agosto 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX S.R.L. UNIPERSONALE / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/341875/2020)

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 Mazzoni 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.R.L. XXX del 20/10/2020 acquisita con protocollo n. 0433142 del 21/10/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue: A seguito del trasloco della ns sede dalla fraz. Soligo alla fraz. Col S. Martino, sempre del comune di Farra di Soligo (TV), a fine Giugno 2018 abbiamo commissionato il trasloco dell'utenza telefonica a Vodafone SpA, programmato per il 08-08-2018. Questo avvenne dopo ampie rassicurazioni del fornitore, in merito al fatto che non ci sarebbero state latenze o problemi di alcun tipo, specialmente per quanto riguardava il mantenimento del ns. storico ed importante numero telefonico. Purtroppo invece dal giorno del trasloco ad oggi non siamo più stati raggiungibili dai nostri clienti, poichè in fase di trasferimento, Vodafone spa ha commesso un errore di procedura nell'importazione del numero alla linea della nuova sede e conseguentemente determinato l'interruzione del funzionamento del numero 0438-98XXXX. In data 09.01.2019, dopo svariati solleciti, prendevamo contatti con Tim che garantiva il recupero del ns numero di telefono storico. Nel mese di aprile 2019, un tecnico Telecom si recava presso la ns sede al fine di riattivare una nuova linea mai da noi utilizzata e contestata; l'attivazione di tale linea non richiesta ha generato fatture che contestiamo recisamente. Consta che, a seguito della richiesta di riattivazione della linea 043898XXXX, oltre alle lungaggini più volte lamentate oggetto di istanza, vi sono state una serie di problematiche che hanno reso impossibile la effettiva fruizione del servizio. Nonostante tale impossibilità, Tim ha regolarmente fatturato i canoni per un servizio non goduto. Ed invero, nel mese di dicembre 2019, Tim dichiara che la linea è stata riattivata. Sta di fatto che la linea ripristinata da Tim il 10 dicembre 2019 non ha mai funzionato correttamente e in data 7 gennaio 2020 si diffidava Tim con procedura d'urgenza Agcom ex art. 5 a intervenire tecnicamente sul servizio internet che fino a quel momento non era funzionante. In data 10 gennaio il cliente riferisce che durante l'intervento da remoto con il servizio tecnico, è emerso che la linea internet non era stata per nulla attivata. A quel momento la linea voce funzionava ma era notevolmente disturbata e la velocità della rete garantita di 20 MB era invece di 7 MB e il cliente non riusciva ancora a navigare come avrebbe dovuto. Si chiedeva pertanto a Tim di intervenire per adempiere al contratto portando la velocità a 20 MB. Dalle memorie scambiate con Tim, emerge che l'Operatore abbia attivato un'offerta commerciale in totale autonomia e mai oggetto di specifica sottoscrizione e/o approvazione da parte del cliente. In data 6 febbraio Tim comunica di aver interessato il settore commerciale per cambio offerta rispetto a quella attivata arbitrariamente nel mese di gennaio '20. In data 9 marzo '20 Tim comunica finalmente che nei sistemi di rete è presente un OL di trasformazione servizio ADSL - AB_TSL_20M emesso il 03/03/2020 nello stato OK DELIVERY-ESPLETATO e chiuso il 03/03/2020 con note 'attivazione 20mega". Il cliente confermava il corretto funzionamento del servizio.

L'utente chiede:

- i. lo storno integrale di tutte le fatture emesse fino al mese di marzo 2020 (n. 8E00140189 e n 8E00299100);
- ii. l'indennizzo per ogni giorno di ritardo attivazione servizio; iii. l'indennizzo per ogni giorno di disservizio e/o malfunzionamento.

2. La posizione dell'operatore

In data 07/01/2019 l'istante sottoscriveva modulo di richiesta rientro linea 049898XXXX in del.35 come RTG linea valore e adsl tutto senza limiti, con modem a cura cliente. In data 09/01/2019 veniva emesso ol per predisposizione fisico in attesa DAC rientro numero. L'esigenza di rientro che ha dato avvio all'emissione dell'ordinativo in del. veniva assegnata a PDC (punto di contatto) che in data 28/01/2019 segnalava ad altro

OLO il seguente problema: D/N non assegnato al Donating. Altra segnalazione da parte di PDC ad OLO in data 13/02/2019, in data 04/03/2019 chiusa esigenza per accettazione KO A seguito ricezione art. 5 in data 11/11/2019 veniva appurato che il n. storico 049898XXXX era stato cessato da OLO in data 22/08/2018 probabilmente a valle del nuovo numero attivato al nuovo indirizzo 04381472XXXX. In data 05/12/2019 è stato emesso ordinativo di attivazione, con recupero del n 049898XXXX come linea valore +, attivata in data 10/12/2019. In data 05/12/2019 emesso ordinativo di attivazione adsl tutto senza limiti 7 mega, attivata in data 11/12/2019. In data 06/02/2020 pervenuto art. 5 per disservizio su linea. Verifica di RETE (OPEN ACCESS): Il modem è disallineato perché è spento. Il cliente conferma che la linea (sia fonia sia dati) funziona regolarmente, ma l'offerta 7 mega configurata non è coerente con l'offerta 20 mega sottoscritta. In data 06/02/2020 veniva emesso ordinativo di trasformazione da adsl 7 mega a 20 mega. L'ordinativo di trasformazione, però, è stato annullato causa cliente in quanto avrebbe rifiutato la consegna del modem. Inutile dire che, avendo l'istante rifiutato la consegna del modem, l'ordinativo di trasformazione è stato automaticamente annullato. In data 03/03/2020 veniva riemesso ordinativo di trasformazione da ADSL 7 mega a 20 mega senza consegna modem, con attivazione in pari data. In data 10/04/2019 attivata linea rtg valore + n.043898XXXX e adsl tutto senza limiti – cessate in data 31/05/2019. Unica fattura emessa è stato il conto 4/19 di euro 747,30 nella quale sono stati addebitati i costi di attivazione e di cessazione. E' stata emessa nota di credito a storno totale fattura. Il cliente ha segnalato i seguenti disservizi: segnalazione 16/01/2019 – risolto 17/01/2019 con la seguente nota: Fatturato posta elettronica (cliente, webmail, config. account) il cliente chiede supporto per smtp alice. Si esegue configurazione, risolto Non si tratta di disservizio, ma di una richiesta di configurazione account posta. Segnalazione 11/12/2019 – risolto 11/12/2019 con la seguente nota: il cliente lamenta rumori in sottofondo anche se ha inserito il filtro note automatiche: Chiuso linea Segnalazione 17/12/2019 – risolto 18/12/2019 con la seguente nota: Problemi con adsl CLIENTE DEVE EFFETTUARE PROVE INTERNE AL MOMENTO NON IN SEDE. – Sospeso TT appuntamento BO (Attesa cliente) 18/12/2019 09:33:41. I disservizi non sarebbero indennizzabili. Ad oggi l'insoluto ammonta ad euro 337,00 CHIEDE, quindi, il rigetto delle domande avversarie

3. Motivazione della decisione

Nello specifico si evidenzia che, come sopra riportato, la società istante si rivolgeva a Tim, sottoscrivendo in data 07.01.2019 apposito modulo, per il rientro dell'utenza n.043898XXXX, rientro che TIM, però, processava, a dire del ricorrente, con notevole ritardo.

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

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di storno di tutte le fatture emesse da TIM fino a marzo 2020, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto, dall'esame della documentazione versata in atti, si evince che le fatture insolte riguardino un periodo successivo al ripristino del servizio voce, avvenuto nel dicembre 2019.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa all'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce si precisa quanto segue: l'utente concludeva il contratto per l'attivazione della linea 043898XXXX in data 07.01.19, ma sulla scorta della documentazione allegata e delle dichiarazioni delle parti, si rileva che il servizio veniva, di fatto, attivato soltanto in data 10.12.19, a seguito, per altro, dell'attivazione da parte dell'utente, di una procedura d'urgenza ex art. 5, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS.

A ciò si aggiunga il fatto che l'utente, con diversi reclami, si premuniva di segnalare a TIM la mancata attivazione dell'utenza di cui sopra, senza che il gestore abbia però documentalmente dimostrato di aver adeguatamente e tempestivamente informato l'utente circa gli impedimenti tecnici che di fatto hanno determinato il disservizio.

Vale qui, quel principio oramai consolidato secondo il quale, qualora sussistano problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Nel caso specifico, trova altresì applicazione un altro principio consolidato che vuole che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal cliente.

Infatti 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.

Tanto premesso si ritiene quindi che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 4 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera AGCOM n. 347/18/CONS.) che viene come di seguito determinato: l'utente ha inoltrato il primo reclamo formale in data 15.04.2019 e quindi, considerando che di

prassi l'operatore ha trenta giorni per riscontrarlo, si ritiene che l'indennizzo decorra dal 15.05.2019, e quindi, dal 15.05.19 (trentesimo giorno successivo al reclamo) al 10.12.2019 (data di attivazione della linea) risultano complessivi 208 giorni x € 7,50 x 2 (in quanto trattasi di utenza affari), per una somma così risultante pari a € 3.120,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) relativa all'indennizzo per il malfunzionamento del servizio si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto dalla documentazione e dalla corrispondenza di cui al procedimento GU5/225099/2020 del 07.01.20 attivato per il malfunzionamento del servizio internet, si rileva che in realtà l'utente lamenta una lentezza di banda (navigava a 7 Mb invece che a 20 Mb) che, come noto, non dà diritto ad alcun indennizzo.

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.r.l. nei confronti di TIM. TIM è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 3.120,00= a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio.

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