



DELIBERA N. 9 /2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM Italia XXX (GU14/463454/2021).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 26 aprile 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 396654 del 7 ottobre 2021 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 22 novembre 2021 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 13 gennaio 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 13 gennaio 2022;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la sospensione del servizio Voce, del servizio Internet fornito su banda ultra-larga e del servizio TIMVISION nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare ha fatto presente quanto segue.

- a) l'utente è intestatario dell'utenza fissa numero 071-662XXXX, ubicata a Castelfidardo nell'abitazione di residenza;
- b) il 23 febbraio 2021 TIM XXX ha sollecitato il pagamento di euro 205,96 (duecentocinque/96) riferita ad una quota di importi di fatture emesse nel 2020 oggetto di contestazione nella procedura conciliativa ed in quella di definizione attivata presso il Corecom Marche ed ancora pendente (Fatture numero: RM0007XXXX/2020, RM0078XXXX/2020, RM0115XXXX/2020, RM0159XXXX/2020, RM0177XXXX/2020, RM0310XXXX/2020, RM0388XXXX/2020);

- c) con pec del 29 marzo 2021, l'utente ha inviato reclamo scritto rappresentando l'illegittimità della richiesta di pagamento in quanto avvenuta in violazione dell'art. 25 dell'Accordo Contrattuale e dell'art. 5, comma 2, dell'Allegato A alla delibera 353/19/CONS, rimasto privo di risposta;
- d) seguiva in data 9 aprile 2021, la sospensione del servizio telefonico, del servizio internet fornito su banda ultra-larga e del Servizio TIMVISION a pagamento;
- e) con pec del 22 aprile 2021, l'utente ha inviato secondo reclamo contestando la sospensione effettuata dal gestore e chiedendo gli indennizzi automatici ex artt. 3 e 5 dell'Allegato A alla delibera 353/19/CONS, nonché evidenziando che la sospensione è intervenuta 16 giorni prima dello scadere dei 40 giorni assegnati dal preavviso di sospensione, rimasto privo di risposta;
- f) con la stessa pec del 22 aprile 2021, l'istante ha richiesto l'immediata riattivazione dei tre servizi sospesi stante le restrizioni in atto nella provincia di Ancona correlata alla situazione di Pandemia;
- g) solo il 12 maggio 2021, è avvenuta la riattivazione dei tre servizi sospesi senza alcuna comunicazione da parte del gestore;
- h) con pec del 18 maggio 2021, è pervenuto riscontro al reclamo alla pec del 22 aprile 2021 con cui TIM ha evidenziato che gli addebiti fatturati erano conformi;
- i) sempre il 18 maggio 2021, TIM ha notificato Raccomandata A/R (nota protocollo numero PSB0900000XXXX datata 5 maggio 2021) di sollecito di pagamento degli euro 213,59 (duecentotredici/59) intimando la risoluzione contrattuale in caso di mancato pagamento entro 40 giorni dalla data di ricezione dell'avviso ;
- j) con pec del 20 maggio 2021, l'utente ha inviato nuovo reclamo con cui riscontrava la nota di TIM del precedente 18 maggio evidenziando che le motivazioni fornite da TIM non attecchivano alla correttezza della fatturazione ma alla lunga serie di violazioni contrattuali e regolamentari poste in essere;
- k) con pec del 2 giugno 2021, l'utente ha inviato reclamo scritto rappresentando l'illegittimità della richiesta di pagamento in quanto avvenuta in violazione dell'art. 25 dell'Accordo Contrattuale e dell'art. 5, comma 2, dell'Allegato A alla delibera 353/19/CONS e rappresentando altresì che la intimazione della risoluzione contrattuale era stata avviata in carenza dei presupposti necessari, reclamo anche questo rimasto privo di risposta;
- l) seguiva il 5 giugno 2021, pec del gestore che confermava di aver ricevuto la suddetta segnalazione senza fornire alcuna risposta.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) indennizzo per la sospensione del servizio Voce dal 9 aprile 2021 al 12 maggio 2021 per euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00);
- 2) indennizzo per la sospensione del servizio Internet su banda ultra larga dal 9 aprile 2021 al 12 maggio 2021, per euro 340,00 (trecentoquaranta/00), a norma dell'art. 13, comma 2, Allegato A delibera indennizzi;
- 3) indennizzo per la sospensione del servizio TIMVISION dal 9 aprile 2021 al 12 maggio 2021 per euro 102,00 (centodue/00), a norma dell'art. 13, comma 4, Allegato A delibera indennizzi;
- 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato con pec del 22 aprile 2021 pari ad euro 300,00 (trecento/00);

- 5) indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato con pec del 29 marzo 2021, pari ad euro 250,00 (duecentocinquanta/00), per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate;
- 6) indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato con pec del 29 marzo 2021, pari ad euro 300,00 (trecento/00), inerente il sollecito di pagamento con intimazione di sospensione;
- 7) indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato con pec del 2 giugno 2021, relativo al sollecito di pagamento con intimazione di risoluzione contrattuale pari ad euro 250,00 (duecentocinquanta/00);
- 8) indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato con pec del 2 giugno 2021, relativo all'applicazione di condizioni contrattuali diverse pari ad euro 300,00 (trecento/00);
- 9) rimborso delle fatture relative al periodo di legittima sospensione di servizio, Voce, Internet, TIMVISION (aprile – maggio 2021) oltre agli interessi legali: fattura numero RM0137XXXX del 16 maggio 2021 di euro 35,58 (trentacinque/58) e fattura numero RM0173XXXX del 16 giugno 2021 di euro 34,42 (trentaquattro/42) ;
- 10) regolarizzazione contabile ed amministrativa anche mediante rimborso degli addebiti in eccedenza e lo storno degli eventuali importi allo stato insoluti;
- 11) spese di procedura nella misura di 150,00 (centocinquanta/00) ai sensi dell'ex art. 20, comma 6, del Regolamento di procedura, salvo richiesta di maggior danno;

2. La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto in quanto non provate.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) diversamente da quanto sostenuto dal ricorrente, successivamente all'udienza di conciliazione del 16 giugno 2021, relativo all'UG/406019/2021, non è stata posta in essere dal gestore alcuna azione di recupero del credito o di sospensione della linea telefonica 071-662XXXX;
- b) in particolare dall'analisi dei sistemi TIM emerge una unica fattura insoluta, la fattura RM0294XXXX con scadenza 8 novembre 2021, di importo pari ad euro 31,90 (trentuno/90), il cui pagamento non è mai stato sollecitato ed il cui insoluto non ha generato alcuna sospensione amministrativa;
- c) la sospensione amministrativa dedotta dall'utente trova la sua *ratio* nel mancato pagamento di fatture emesse precedentemente all'instaurazione dell'UG/448782 del 9 agosto 2021 e del GU14/463454 del 7 ottobre 2021;
- d) la sospensione del servizio telefonico, del servizio internet fornito su banda ultra-larga e del Servizio TIMVISION a pagamento, risale all'8 aprile 2021 fino alla data di riattivazione dell'11 maggio 2021;
- e) è successo infatti che, a seguito del sollecito di pagamento del 23 febbraio 2021, ricevuto dal ricorrente il 6 marzo 2021 la sospensione è avvenuta il 44° giorno successivo;
- f) TIM inoltre, ha riscontrato la pec del 29 marzo 2021, riconoscendo un indennizzo per mancato riscontro al reclamo di euro 144,61 (centoquarantaquattro/61);
- g) TIM ha riscontrato negativamente la pec del 22 aprile 2021, in quanto da controllo effettuato gli addebiti risultano correttamente fatturati;
- h) TIM ha inoltre riscontrato il 5 giugno 2021 la pec di reclamo del del 2 giugno 2021, prendendo in carico la segnalazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Per ricostruire correttamente la vicenda in esame occorre chiarire quali sono gli oggetti del contendere delle varie istanze presentate dall'utente a questa Autorità.

Con istanza UG/180136, del 26 settembre 2019, la cui udienza di conciliazione chiusa con mancato accordo il 18 marzo 2020, ha generato l'istanza di definizione GU14/ 271400, del 25 aprile 2020, e definita con delibera numero 12 del 10 giugno 2021, il ricorrente ha contestato la mancata applicazione delle condizioni economiche dell'offerta "TIM CONNECT XDSL" attivata sulla linea telefonica fissa 071/662XXXX intestata all'utente, chiedendo gli indennizzi per la sospensione dei servizi Voce, Internet e servizio accessorio TIMVISION, gli indennizzi per l'applicazione del profilo tariffario non richiesto dal 1° aprile 2019, gli indennizzi per la tardiva risposta ai reclami sull'applicazione delle condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite nonché la regolarizzazione contabile amministrativa e lo storno di eventuali importi insoluti.

Con istanza UG/406019, del 17 marzo 2021, la cui udienza di conciliazione chiusa con mancato accordo il 16 giugno 2021 e che ha generato l'istanza di definizione GU14/434823, del 18 giugno 2021, spedita in definizione dopo l'udienza di discussione del 14 ottobre 2021, il ricorrente ha lamentato l'attivazione del servizio TIMVISION EUROSPORT non richiesto chiedendo l'indennizzo per l'attivazione di tale servizio e la regolarizzazione contabile-amministrativa anche mediante il rimborso degli addebiti in eccedenza e lo storno di eventuali importi insoluti oltre agli indennizzi per la consegna degli elenchi telefonici e per l'applicazione degli interessi moratori.

Con istanza UG/448782, del 9 agosto 2021, la cui udienza di conciliazione chiusa con mancato accordo il 6 ottobre 2021 che ha generato l'istanza di definizione GU14/463454, del 7 ottobre 2021, spedita in decisione con l'udienza di discussione del 13 gennaio 2022, il ricorrente ha lamentato la illegittima sospensione del servizio telefonico, del servizio Internet fornito su banda ultra-larga e del Servizio TIMVISION, per mancato pagamento di una quota di alcune fatture emesse nel 2020. Relativamente a quest'ultima posizione, oggetto del presente procedimento, si evidenzia che, diversamente da quanto rappresentato dal gestore nella memoria difensiva depositata nel presente procedimento, i fatti che hanno dato origine alla sospensione amministrativa del servizio di telefonia ed Internet nonché del servizio accessorio TIMVISION trovano la loro origine nel parziale pagamento di alcune fatture da parte dell'utente per addebiti oggetto di contestazione e per i quali l'istante stesso non solo ha reclamato ma aveva proposto l'UG/406019 e conseguente GU14/434823. Peraltro, la sospensione dei servizi (Voce, Internet e TIMVISION) è intervenuta dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione (UG/406019/21), ma prima dell'udienza del 16 giugno 2021. Appare evidente, però, che durante questa fase il disservizio della sospensione non è stato oggetto di trattazione né con l'integrazione dell'istanza UG, né con eventuali richieste verbalizzate durante l'udienza di conciliazione del 16 giugno 2021.

Infatti, a norma dell'art. 6, comma 3, all. A alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 353/19/CONS, fino all'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi degli articoli 8, comma 3, e 9, comma 1, l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza di cui al comma 1. Inoltre, ai sensi dell'art. 14, comma 3, del Regolamento di procedura tale integrazione non è possibile effettuarla in sede di deferimento della risoluzione della controversia in definizione per il noto principio di obbligatorietà della conciliazione ormai consolidato anche nella giurisprudenza dei Corecom e dell'Autorità.

Ciò posto la sospensione dei servizi Voce, Internet e TIMVISION sono avvenuti illegittimamente perché, come eccepito dall'istante, posti in essere in violazione del principio generale in materia di telecomunicazione secondo il quale il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli artt. 3 e 14 del Regolamento di procedura, non autorizza l'operatore a disporre la sospensione del servizio. Sospensione del servizio che può essere disposta solo in caso di mancato pagamento dell'intero addebito fatturato in assenza di reclamo (v. art. 4, comma 2, della delibera n. 664/06/CONS). Nel caso di specie, inoltre, il sollecito di pagamento del 23 febbraio 2021, intima all'utente la sospensione del solo servizio telefonico, mentre nei fatti la sospensione ha riguardato anche il servizio Adsl ultra banda larga e TIMVISION. A ciò si aggiunga che il sollecito di pagamento con l'intimazione alla sospensione del 23 febbraio 2021 è pervenuto all'utente il 15 marzo 2021 ed è stato prontamente contestato con pec del 29 marzo 2021. L'illegittima cessazione o sospensione amministrativa del servizio in assenza di presupposti da origine al riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1, Regolamento indennizzi pari ad euro 7,50 (sette/50) per ciascun servizio non accessorio e per ogni giorno di sospensione. Pertanto, nel caso che ci occupa, il gestore dovrà corrispondere all'utente la somma di euro 240,00 (duecentoquaranta/00) per la sospensione del servizio Voce dall'8 aprile (data di inizio sospensione) all'11 maggio 2021 (data di riattivazione). Ai sensi dell'art. 13, comma 4, Regolamento indennizzi dovrà, invece, corrispondere un indennizzo di euro 96,00 (novantasei/00) per la sospensione del servizio TIMVISION a pagamento, considerando i 32 giorni di sospensione (sempre dall'8 aprile all'11 maggio 2021) moltiplicati per l'importo di euro 3,00 (tre/00). Infine, per la sospensione del servizio di accesso ad Internet fornito su banda ultra-larga ai sensi dell'art. 13, comma 2, del Regolamento indennizzi dovrà riconoscersi un indennizzo di euro 320,00 (trecentoventi/00), ottenuto moltiplicando i 32 giorni di sospensione per euro 10,00 (dieci/00). Si ritiene altresì di accogliere parzialmente la richiesta di rimborso delle fatture riportanti gli addebiti relativi al periodo di illegittima sospensione dei servizi Voce, Internet e TIMVISION mediante il ricalcolo della fattura RM0137XXXX del 16.05.2021, attraverso lo storno del canone del mese di aprile 2021 per Tim ConnectXDSL e TIMVISION, nonché, lo storno dell'indennità di ritardo della fattura di febbraio 2021, e mediante il ricalcolo del canone della fattura numero RM013XXXX del 16 giugno 2021, oltre allo storno dell'indennità di ritardato pagamento.

Per quanto concerne le richieste di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, dall'istruttoria depositata in atti si ricava che TIM ha riconosciuto in favore dell'utente un importo di euro 144,61 (centoquarantaquattro/61) quale indennizzo per mancato riscontro alla pec inviata il 29 marzo 2021. Tale importo è stato calcolato ai sensi della vigente "Carta dei Servizi" e sarebbe dovuto essere erogato entro 120 giorni dalla data di riscontro dell'8 novembre 2021. Qualora l'operatore non avesse provveduto entro i termini suddetti si ordina allo stesso di adottare le misure necessarie per corrispondere l'indennizzo suddetto. In relazione alla richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo inviato con pec del 22 aprile 2021 e al reclamo inviato con pec del 2 giugno 2021, la presente Autorità ritiene di riconoscere un unico indennizzo, per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) poiché ai sensi dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla delibera numero 347/18/CONS, anche se i due reclami sono stati successivi, sono riconducibili al medesimo disservizio e cioè alla sospensione illegittima dei tre servizi ed alla conseguente illegittima intimazione di risoluzione contrattuale che, peraltro, non è mai avvenuta. Al riguardo inoltre, la presente Autorità non può non evidenziare che, uno dei principi generali da osservare nelle controversie in materia di telecomunicazioni, è quello di esporre i fatti e le richieste mediante gli atti di parte, il più possibile, semplici sintetici e chiari, al fine di evitare contraddizioni. Tale principio si estende inevitabilmente anche ai reclami da inviare all'operatore dovendosi gli stessi limitare alla semplice esposizione dei disservizi e delle rispettive richieste.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX e TIM Italia XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. Numero 396654, del 7 ottobre 2021 e per effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 656,00 (seicentocinquantasei/00), per l'illegittima sospensione dei servizi Voce, Internet su banda ultra larga e TIMVISION, dall'8 aprile all'11 maggio 2021, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data dell'istanza di definizione;
 - b) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - c) al pagamento dell'importo di euro 144,61 (centoquarantaquattro/61), quale indennizzo per mancato riscontro alla pec inviata il 29 marzo 2021, qualora l'operatore non avesse provveduto alla liquidazione entro i termini di 120 gg. dall'8 novembre 2021;
 - d) ricalcolare la fattura RM0137XXXX del 16.05.2021, attraverso lo storno del canone del mese di aprile 2021 per Tim ConnectXDSL e TIMVISION, oltre allo storno dell'indennità di ritardo;

- e) ricalcolare il canone della fattura RM013XXXX del 16 giugno 2021, per i giorni successivi alla riattivazione del servizio oltre allo storno dell'indennità di ritardo.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)