



DELIBERA N. 19 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ TIM XXX (GU14/109584/2019).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 16 giugno 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. 0159396 del 10 aprile 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 27 agosto 2019 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 10 ottobre 2019, rinviata successivamente al 28 novembre 2019, 27 febbraio 2020 ed al 4 giugno 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 4 giugno 2020;

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 il malfunzionamento delle linee e degli apparati forniti a seguito della conversione delle utenze dal sistema analogico alla linea FIBRA nonché del passaggio all'offerta "Tutto Twin Office".

In particolare, sia nell'istanza introduttiva che nelle note di replica, ha fatto presente quanto segue.

- a) di essere stata contattata dal Call Centre di TIM per la conversione delle linee della società con tecnologia FIBRA, oltre ad un cambiamento della tariffa applicata mediante adesione ad una nuova offerta;
- b) l'adesione alla nuova offerta avrebbe garantito alla società istante una connessione internet più agevole e veloce;

- c) il contratto è stato stipulato con un consulente commerciale della Telma Srl il 2 marzo 2018, con l'attivazione dell'offerta "Tutto Twin Office", con la quale è stata prevista l'attivazione di 2 (due) nuove numerazioni aggiuntive in attesa che le linee originali passassero alla "FIBRA";
- d) all'attivazione del nuovo contratto FIBRA viene, però, riscontrato da subito che il centralino dell'istante non supporta questa tecnologia e le linee rimangono isolate costringendo la società istante a fare una variazione di contratto passando ad un centralino "cloud";
- e) l'8 marzo 2018, è stata aperta la pratica per reclamare il disservizio del centralino e chiederne la sua sostituzione;
- f) solo il 19 marzo 2018, TIM ha provveduto tramite un tecnico ad installare l'apparato HUAWEI AR129CW;
- g) il successivo 20 marzo 2018, TIM consegna tutti gli apparecchi compresi i cordless ed alla data del 27 luglio 2018 (pec di reclamo), trascorsi circa 120 giorni dal primo intervento presso la sede della società istante per l'installazione della FIBRA, nonostante la consegna del nuovo centralino virtuale e dei prodotti associati, le linee non funzionano ancora correttamente;
- h) l'istante non è riuscito ad utilizzare nulla di quanto ricevuto e ha continuato a servirsi di un telefono tradizionale di proprietà della società istante, attaccato direttamente alla presa;
- i) in particolare la linea cade continuamente non riuscendo neanche a vedere il numero di chi contatta la ditta, con conseguente impossibilità a lavorare e causando un danno d'immagine dell'azienda notevole;
- j) inoltre i clienti che vengono contattati non vedono la numerazione aziendale originaria ma una numerazione diversa;
- k) l'assistenza tecnica prestata è stata inefficace poiché non ha risolto i guasti tecnici presenti;
- l) alla data di presentazione del GU14/109584/2019, il centralino continua a non funzionare, costringendo l'istante ad un trasferimento di chiamata dal vecchio al nuovo numero del centralino;
- m) si allegano agli atti documentali le varie schede tecniche a dimostrazione della problematica subita copia dei reclami inoltrati al gestore;
- n) quanto sopra ha recato e continua a causare ancora un danno d'immagine dell'azienda e l'istante sta pagando sia le vecchie fatture che le nuove.

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

- 1) indennizzo come da delibera AGCOM per i disagi patiti;
- 2) indennizzo automatico come da condizioni generali di contratto;
- 3) rimborsare quanto fatturato per il periodo non goduto;
- 4) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente;
- 5) sistemazione del contratto sottoscritto per il mancato funzionamento del centralino e di tutti gli apparati che sono stati consegnati.

La posizione dell'operatore

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

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) preliminarmente si rileva l'assoluta genericità, indeterminatezza nonché carenza di supporto probatorio a sostegno delle domande avanzate, non producendo lo stesso alcun reclamo inoltrato all'operatore in merito ai disservizi asseriti;
- a) la società istante il 2 marzo 2018, ha sottoscritto numero 2 contratti, uno per l'attivazione del servizio "Tutto Twin Office" e l'altro per il rientro dalla linea mobile n. 340581XXXX;
- b) dalle verifiche compiute risulta che tutti i servizi, compreso il pacchetto "Tutto Twin Office", funzionante dal 2 luglio 2018, sono stati correttamente attivati;
- c) a riprova di quanto sopra, si rileva che controparte ha sottoscritto tutte le schede tecniche di collaudo relative ai vari interventi succedutosi nel tempo finalizzati all'espletamento dell'ordine;
- d) l'istante ad oggi risulta avere un insoluto pari ad euro 1.479,26 (millequattrocentosettantanove/26) per le linee fisse ed euro 68,11 (sessantotto/11) per il lato mobile che dovrà essere integralmente saldato.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rende opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS. Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Corecom Marche delibera n. 3/2019 e n. 4/2022).

Ciò premesso, nel caso in esame, per ricostruire correttamente la vicenda occorre chiarire quali sono gli oggetti del contendere delle altre istanze presentate dall'utente a questa Autorità e collegate a quella in oggetto.

Con istanza UG/41169/2018, del 6 novembre 2018, la cui udienza di conciliazione è stata chiusa con verbale di mancato accordo il 12 marzo 2018, l'istante ha contestato il mancato funzionamento del centralino virtuale "Tutto Twin Office" di TIM Business e dell'impianto Fibra Professionale. Nel corso di questa procedura l'utente ha presentato anche istanza di provvedimento temporaneo GU5/42624/2018, che ha generato il provvedimento temporaneo del 27 novembre 2018, disponendo nei confronti dell'operatore TIM XXX la riattivazione della funzionalità della linea 0734-86XXXX e del centralino ad esso collegato entro il 28 novembre 2018. Ordine di riattivazione che è rimasto ineseguito nonostante la segnalazione all'Agcom. Tale procedura conciliativa ha generato l'istanza di definizione GU14/109584/2019, del 10 aprile 2019, spedita in definizione dopo l'udienza di discussione del 14 giugno 2020, oggetto della presente controversia.

Con istanza UG/121610/2019, del 12 maggio 2019, la cui udienza di conciliazione è stata chiusa con verbale di mancato accordo il 18 novembre 2019, l'istante ha lamentato il ritardo nella procedura di passaggio delle numerazioni non funzionanti tra gli operatori Tim e Vodafone. Tale procedura conciliativa ha generato l'istanza di definizione GU14/210761/2019, inerente il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori ed i relativi indennizzi, inviata ad Agcom per competenza e conclusasi conciliativamente in quella sede con verbale di accordo il 13 maggio 2020.

Con istanza UG/431175/2021, del 7 giugno 2019, l'istante ha lamentato la mancata lavorazione della disdetta del contratto concluso, in esenzione costi. Tale procedura si è conclusa con verbale di accordo conciliativo del 9 novembre 2021, ed ha previsto la cessazione dei collegamenti 0734-1351XXXX e 0734-1351XXXX e della numerazione Voip 0734-99XXXX in esenzione spese, lo storno dei Conti TIM dei collegamenti 0734-1351XXXX e 0734-1351XXXX dal n. 5/19 al n. 5/21, tramite emissione di note di credito nel rispetto della normativa fiscale vigente e lo storno delle fatture di prossima emissione dei collegamenti sopra citati fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Premessa la suddetta ricostruzione si ritiene che l'istanza in oggetto soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Tale istanza contesta il mancato funzionamento del centralino virtuale "Tutto Twin Office" di TIM Business e l'impianto Fibra Professionale.

Dall'istruttoria compiuta non corrisponde a verità l'argomentazione dedotta dal gestore circa il fatto che alcun reclamo è stato mai inoltrato all'operatore in merito ai disservizi asseriti e che pertanto l'istanza vada rigettata per genericità ed indeterminatezza. Né corrisponde a verità che il collaudo relativo ai vari interventi succedutosi nel tempo finalizzati all'espletamento dell'ordine hanno provato l'attivazione della centralina e la corretta funzionalità della stessa. In verità molte sono state le pec di reclamo inoltrate dall'utente al gestore a decorrere dal 24 luglio 2018, cioè dopo l'installazione dell'originaria centralina e la sua sostituzione con l'apparato HUAWEI AR129 anch'esso non funzionante. Si sono, infatti, susseguite le pec del 30 ottobre 2018, del 20 novembre 2018 e del 29 novembre 2019, pec del 12 dicembre 2018 oltre al recesso del 4 giugno 2019. Tutti reclami inerenti la numerazione 0734-99XXXX fibra e centralino virtuale, nonché la numerazione aziendale 0734 - 86XXXX Fibra e fonia e il numero fax 0734-86XXXX. Le stesse schede tecniche relative ai collaudi tecnici effettuati riportano espressamente che l'8 marzo 2018, iniziava l'installazione della centralina HUAWEI AR129, proseguiva con la incompleta configurazione della stessa il 12 marzo 2018 (utenti da telefono fisico da configurare 7) e terminava il 19 marzo senza alcuna indicazione precisa. Il 20 marzo seguiva la consegna di tutti gli apparati compreso il cordless. A ciò si aggiunga che in sede di conciliazione, avanti questa Autorità, è stata depositata un'istanza GU5 per la riattivazione della funzionalità della linea 0734-86XXXX e del centralino ad esso collegato (0734-99XXXX), riattivazione mai avvenuta nonostante la segnalazione in Agcom. Ulteriori prove dei disservizi avuti si ricavano poi dalle altre istanze presentate in Corecom e chiuse con verbali di accordo conciliativo (v. UG/121610/2019 chiuso con verbale di accordo il 13 maggio 2020 e UG/431175/2021 chiuso con verbale di accordo conciliativo del 9 novembre 2021).

Ne consegue che risulta provato dall'istante che i servizi compresi nel pacchetto "Tutto Twin Office", non sono mai stati correttamente attivati né hanno mai correttamente funzionato. In assenza di reali riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo e del disservizio lamentato dall'utente circa la ritardata attivazione della centralina e il mancato funzionamento delle numerazioni ad essa collegate, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente.

Considerando che dalla data del primo reclamo scritto utile (pec del 24 luglio 2018), fino alla data di comunicazione di recesso dai contratti per passaggio ad altro operatore (4 giugno 2019), il disservizio lamentato non è mai stato risolto, che per gli altri disservizi lamentati in sede Corecom la TIM ha già provveduto ad indennizzare e stornare parte delle fatture con i verbali di accordo sopra menzionati, che in relazione all'art. 13, comma 5, del Regolamento indennizzi in caso di titolarità di più utenze il ristoro economico deve essere applicato in misura unitaria qualora l'applicazione in misura proporzionale al numero delle utenze risulta contraria al principio di equità, la presente Autorità ritiene di liquidare un indennizzo equitativo pari ed euro 2.000,00 (duemila/00). In caso di ritardata attivazione del servizio imputabile al gestore con conseguente impossibilità per l'utente di utilizzo delle numerazioni collegate alla centralina, l'operatore è tenuto a stornare le fatture emesse e rimaste insolute oltre a rimborsare all'utente i canoni addebitati per i servizi non fruiti cioè, nel caso in esame, tutti i canoni e gli addebiti effettuati precedentemente al Conto n. 5/2019 e collegati alle numerazioni 0734-1351XXXX e 0734-1351XXXX (in parte già oggetto del verbale di accordo conciliativo del 9 novembre 2021), anche mediante emissione di note di credito nel rispetto della normativa fiscale vigente, e a stornare le fatture emesse e rimaste insolute nonché il rimborso di eventuali canoni pagati per le numerazioni 0734 – 86XXXX Fibra e fonia e il numero fax 0734-86XXXX, sempre fino a chiusura del ciclo di fatturazione nel rispetto della normativa fiscale vigente, con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente.

In relazione alla richiesta di liquidazione indennizzi come da Condizioni Generali di Contratto la presente Autorità ritiene di dover riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non avendo la società istante mai ricevuto riscontro dal gestore alle plurime pec inviate, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) come previsto dall'articolo 12, comma 1, Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera numero 347/18/CONS). Non si riconosce il rimborso delle spese sostenute al fine della risoluzione delle criticità poiché tali spese devono essere giustificate da documentazione in atti che, nel caso di specie non risulta prodotta (articolo 20, comma 6, Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera numero 347/18/CONS).

Ai sensi dell'art.20, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS, si ordina, inoltre, all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e nel caso di specie di cessare totalmente il contratto concluso il 2 marzo 2018, con l'attivazione dell'offerta "Tutto Twin Office", e le numerazioni ad esso collegate in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ripulitura amministrativo – contabile dell'utente.

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 XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0159396 del 10 aprile 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 2.000,00 (duemila/00), quale indennizzo equitativo per la mancata attivazione dei servizi compresi nel pacchetto "Tutto Twin Office";
 - b) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - c) stornare le fatture emesse e rimaste insolute oltre a rimborsare all'utente i canoni addebitati per i servizi non fruiti cioè tutti i canoni e gli addebiti effettuati precedentemente al Conto n. 5/2019 e collegati alle numerazioni 0734-1351XXXX e 0734-1351XXXX (in parte già oggetto del verbale di accordo conciliativo del 9 novembre 2021), anche mediante emissione di note di credito nel rispetto della normativa fiscale vigente;
 - d) stornare le fatture emesse e rimaste insolute nonché il rimborso di eventuali canoni pagati per la numerazione 0734 – 86XXXX Fibra e fonia e il numero fax 0734-86XXXX, sempre fino a chiusura del ciclo di fatturazione nel rispetto della normativa fiscale vigente, con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente;
 - e) cessare il contratto stipulato il 2 marzo 2018 e le numerazioni ad esso collegate in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ripulitura amministrativo – contabile della posizione dell'utente.
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)