



DELIBERA N. 8 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/561499/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 27 marzo 2024;

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 concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

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 sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/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 del 31 ottobre 2022 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 6 dicembre 2022, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 19 gennaio 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 19 gennaio 2023;

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:

La posizione dell'istante

La società istante lamenta disservizi patiti sulla linea fissa e dati e su due utenze mobili per i quali chiede il riconoscimento degli indennizzi.

In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) sin dal mese di dicembre 2021, la società istante reclamava al reparto tecnico guasti e disservizi di TIM XXX Business, disservizi su fonia e connessione dati mediante l'apparato FWA relativi all'utenza 0735 – 68XXXX, della sede in Contrada XXX, nella città di XXX, in provincia di Ascoli Piceno (v. Ticket numero 1-1470525XXXX);
- b) il 23 febbraio 2022, la società istante segnalava che i guasti e i disservizi di fonia e connessione relativi all'utenza fissa su citata non erano stati definitivamente risolti dall'operatore inviando a mezzo pec un reclamo;
- c) seguiva reclamo inviato a mezzo pec il 30 maggio 2022, segnalazione telefonica del 9 giugno 2022 (v. Ticket numero 007389XXXX), segnalazione telefonica del 15 giugno 2022 (v. Ticket numero 007407XXXX), segnalazione del 23 giugno 2022 (v. Ticket numero 007429XXXX) e pec inviata in pari data, nonché ulteriore reclamo via pec dell'8 luglio 2022, nessuno dei quali veniva riscontrato dall'operatore;
- d) in particolare, l'utenza numero 0735 – 68XXXX, subiva anche una interruzione totale dal 15 giugno 2022 che ha condotto la società istante a depositare al Corecom adito, l'istanza GU5/537723/2022 (11 luglio 2022) per richiedere il ripristino dei servizi fonia e dati;
- e) il provvedimento d'urgenza veniva archiviato il 27 luglio 2023 per avvenuta riattivazione dei servizi in data 21 luglio 2023;
- f) contemporaneamente al malfunzionamento e all'interruzione della linea fissa la società istante reclamava guasti alle utenze mobili numero 377 – 683XXXX e 391 – 494XXXX, anch'esse intestate alla società istante;
- g) i guasti e i disservizi lamentati non sono mai stati definitivamente risolti dall'operatore.

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

- 1) storni di tutti gli importi fatturati in presenza dei reiterati reclami mai riscontrati;
- 2) indennizzo per il mancato riscontro a tutti i reclami inviati inclusi quelli telefonici;
- 3) indennizzo per i malfunzionamenti denunciati;
- 4) indennizzo per interruzione della linea per motivi tecnici.

La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, preliminarmente, eccepisce l'inconferenza delle produzioni documentali avversarie poiché la società istante ha allegato diversi reclami inviati via pec senza produrre la ricevuta di avvenuta consegna degli stessi. Pertanto, stante l'assenza della prova di invio e ricezione da parte di TIM, gli stessi reclami dovranno considerarsi come *tamquam non esset* e non potranno essere presi in considerazione dall'Autorità.

Eccepisce, altresì, l'inammissibilità delle doglianze relative ai disservizi asseritamente subiti in data antecedente al luglio 2022 poiché le doglianze sono state oggetto di istanza UG/512669/2022 e di UG/531997/2022 e, pertanto, non è proponibile se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione a norma dell'art. 4 del Regolamento di procedura.

L'operatore TIM XXX contesta, inoltre, sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) per quanto concerne gli asseriti malfunzionamenti delle utenze mobili, evidenzia, che dalle verifiche compiute non risulti alcuna problematica di sorta;
- b) che i disservizi contestati riguardano problemi di ricezione del segnale e di copertura rete e non malfunzionamento o disservizi dunque non imputabili all'operatore e conseguentemente, nessun indennizzo può essere riconosciuto;
- c) per comprendere la differenza tra le problematiche di copertura rete e i disservizi di altro genere occorre far riferimento alla natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, consente al titolare dell'utenza, la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che, in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi;
- d) in relazione ai servizi sopra citati, per la natura mobile degli stessi, non esiste alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale diversamente da quanto attiene ai contratti relativi alla telefonia fissa e, per tale ragione, TIM specifica di impegnarsi a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti di copertura, non potendo assicurare che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località;
- e) per quanto concerne la linea fissa, c'è un'unica comunicazione asseritamente sporta nel mese di luglio, le precedenti sono da dichiarare inammissibile poiché le doglianze sono state oggetto di istanza UG/512669/2022 e di UG/531997/2022 poiché le stesse sono prive di prova di invio e ricezione;
- f) che la comunicazione di luglio, anche volendo prescindere dall'assenza di prova dell'invio sarebbe stata inoltrata a TIM l'8 luglio 2022 e che l'udienza di conciliazione si è tenuta il 2 agosto 2022, pertanto, ampiamente entro il termine dei 45 giorni previsti per la risposta;
- g) l'operato di TIM risulta corretto, dunque, l'operatore dovrà essere esentato da qualsivoglia addebito di responsabilità;
- h) la società istante ad oggi, presenta un insoluto complessivo e per più linee, pari ad euro 797,80 (settecentonovantasette/80) che dovrà essere integralmente saldato.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente TIM eccepisce l'inammissibilità delle doglianze avversarie poiché relative a disservizi subiti in data antecedente a luglio 2022, disservizi che secondo l'operatore, sono stati oggetto di istanza UG/512669/2022 e UG/531997/2022 e, pertanto, non sono proponibili a norma dell'art. 4 del Regolamento di procedura.

Sul punto, dalla documentazione acquisita agli atti della presente procedura nonché verificando le istanze UG/512669/2022 e UG/531997/2022 si rileva che il primo UG/512669/2022, del 28 marzo 2022, si è concluso con un verbale di accordo del 26 aprile 2022, contenente lo storno dell'insoluto fino al conto 2/2022 compreso, e attiene ai disservizi relativi all'utenza fissa 0735-68XXXX reclamati fino a marzo 2022, mentre il secondo UG/531997/2022, del 15 giugno 2022, è stato archiviato per inammissibilità in quanto aveva ad oggetto gli stessi disservizi lamentati con il precedente tentativo di conciliazione. La società istante ha prodotto nel presente procedimento, nuove segnalazioni di malfunzionamenti della stessa numerazione fissa, aperti con ticket numero 007389XXXX del 9 giugno 2022, ticket numero 007407XXXX del 15 giugno 2022, ticket numero 007429XXXX del 23 giugno 2022 oltre a reclami inviati via pec il 30 maggio 2022 e l'8 luglio 2022. Pertanto, risulta evidente, contrariamente a quanto sostenuto dal gestore, che i disservizi reclamati dalla società istante attengono a malfunzionamenti della stessa linea ma sono successivi a quelli oggetto delle precedenti conciliazioni. Inoltre, la società istante ha lamentato l'ulteriore disservizio dell'interruzione della linea in oggetto nel mese di luglio che ha determinato la migrazione della stessa verso altro operatore. Ne consegue che l'istanza in esame attiene a disservizi successivi a quelli che sono stati oggetto di precedente accordo conciliativo oltre che a disservizi diversi e, quindi, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Circa invece l'eccepita preliminare inconferenza delle produzioni documentali avversarie, poiché la società istante ha allegato diversi reclami inviati via pec senza produrre la ricevuta di avvenuta consegna degli stessi, è emerso dall'istruttoria che l'istante ha provveduto a segnalare i malfunzionamenti successivi a marzo 2022 della linea fissa anche mediante l'apertura di ticket del 9, del 15 e del 23 giugno 2022 e, pertanto, la presente Autorità pur non potendo tenere in debita considerazione i reclami scritti via pec, per mancanza di prova dell'invio degli stessi, deve comunque rilevare che il disservizio successivo è stato lamentato all'operatore mediante l'apertura dei succitati ticket. Ticket individuati con i corrispondenti codici forniti dal gestore il quale in merito non ha contro dedotto nulla. Né l'operatore ha dimostrato la regolare erogazione del servizio nei periodi oggetto di contestazione e conseguentemente, in applicazione del principio di non contestazione di cui all'articolo 115 del c.p.c. si rileva che i fatti dedotti dalla società istante debbano ritenersi pacificamente ammessi (v. sentenza Cass. Sez. Unite numero 761/02).

E' opportuno evidenziare, inoltre, che nel caso di specie gli asseriti malfunzionamenti delle utenze mobili non sono oggetto della presente istanza di definizione ma sono stati semplicemente citati dall'istante *ad abundantiam* per rafforzare i plurimi disservizi patiti. A riprova di ciò, infatti, la società istante per tutte le numerazioni mobili collegate al contratto numero 88801231XXXX ha presentato nuova istanza di conciliazione UG/583338/2023, del 31 gennaio 2023, correlato a nuova istanza GU14/592573/2023, dell'8 marzo 2023.

Ciò premesso, nel caso in esame, la società istante lamenta i reiterati malfunzionamenti della linea fissa numero 0735-68XXXX, intestata alla scuola XXXX attivata con l'operatore TIM il 24 marzo 2021 (v. offerta depositata agli atti il 12 gennaio 2023) mediante l'offerta denominata "TIM Senza Limiti FWA" linea che, successivamente, si è interrotta per motivi tecnici ed ha causato la migrazione della stessa verso altro operatore.

Sulla base di siffatta contestazione, parte istante chiede il riconoscimento degli indennizzi previsti per i disservizi subiti e per la mancata risposta ai reclami conseguentemente sporti e rimasti inevasi, oltre che il rimborso delle fatture pagate in costanza del periodo di disservizio. Più in particolare, rispetto al malfunzionamento nella fonia, l'istante ha dichiarato di aver effettuato dopo marzo 2022 diverse segnalazioni telefoniche e scritte, mediante l'apertura di appositi ticket al Servizio Clienti e successive pec.

Nel sostanziale silenzio del gestore in ordine alla concreta natura dei disservizi patiti dall'istante e avendo quest'ultimo in più occasioni descritto il malfunzionamento reiterato e giornaliero per il servizio voce e per la connettività con l'apparato FWA (Fixed Wireless Access) che impediva il normale svolgimento delle attività didattiche della scuola fino alla interruzione nel mese di luglio, si ritiene di dover identificare i disservizi subiti dall'istante nella categoria dei guasti tecnici, rispetto a cui il gestore avrebbe dovuto fornire riscontri anche in considerazione delle precedenti istanze di conciliazioni e dell'accordo conciliativo intervenuto il 26 aprile 2022. Pertanto, avendo l'istante dimostrato di avere effettuato le segnalazioni entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza dei singoli disservizi, oltre che indicato, per ciascuna segnalazione telefonica, i corrispondenti codici ticket forniti dal gestore e non avendo quest'ultimo opposto nulla a riguardo, né dimostrato la regolare erogazione del servizio nei periodi oggetto di contestazione, (ticket del 9 , 15 e 23 giugno 2022), si ritiene spettante in capo a parte istante l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi che viene liquidato in via equitativa in euro 50,00 (cinquanta/00) per l'impossibilità di determinare gli effettivi giorni di malfunzionamento della linea voce e dati seppur le segnalazioni risultano ravvicinate nello stesso mese. Per le medesimi ragioni, TIM XXX dovrà provvedere, ove ancora non effettuato, a stornare e/o rimborsare i costi addebitati in fattura relativamente ai periodi di parziale malfunzionamento sopra individuato. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata / tardata risposta ai reclami di cui al punto sub 2), dalla disamina della documentazione, emerge l'impossibilità di tener conto delle pec inviate in assenza di ricevuta di consegna e/o accettazione. Rispetto alle segnalazioni ticket, invece, risulta che ben prima dello scadere dei 45 (quarantacinque) giorni per la risposta al reclamo, l'istante abbia promosso nei confronti dell'operatore il tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto giova rammentare che l'Autorità Garante per le Comunicazioni, ha in più occasioni affermato che: *"per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella del deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè l'asso di tempo entro cui la società è tenuta a fornire riscontro all'utente in base alla carta dei servizi. Diversamente la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo. L'utente in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta essere sanzionabile"* (v. delibera n. 14/2023 Corecom Abruzzo).

Pertanto, in conformità alla giurisprudenza dell’Autorità, l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo richiesto ai sensi dell’articolo 12, del Regolamento indennizzi non può essere riconosciuto. Circa, invece, la lamentata interruzione del servizio voce e dati emerge dalla documentazione in atti, che la società istante ha provveduto a presentare istanza GU5/537723/2022 per l’interruzione intervenuta dall’11 luglio (data di presentazione dell’istanza) al 21 luglio 2022 (data di risoluzione dell’interruzione). Dalla procedura d’urgenza depositata in sede conciliativa si ricava che la completa interruzione del servizio fonia e dati è dipesa da motivi tecnici collegati all’antenna del servizio FWA imputabili all’operatore e, pertanto, si ritiene applicabile l’articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi con conseguente riconoscimento alla parte istante di un indennizzo pari ad euro 240,00 (duecentoquaranta/00), calcolato dall’ 11 giugno 2022 (data di presentazione dell’istanza GU5) al 21 luglio 2022 (data di risoluzione del disservizio) moltiplicato per due in quanto utenza business e riferito sia al servizio voce che al servizio dati. Per il medesimo periodo di interruzione TIM XXX dovrà provvedere a stornare e/o rimborsare i costi addebitati in fattura. Così come dovrà provvedere allo storno degli eventuali costi di recesso addebitati per la successiva migrazione della numerazione fissa numero 0735 – 68XXXX avvenuta a seguito dei malfunzionamenti e dell’interruzione dei servizi. Da ultimo, è bene rilevare che, l’insoluto eccetto dal gestore nella memoria difensiva pari ad euro 797,80 (settecentonovantasette/80), di cui lo stesso chiede il pagamento integrale, si riferisce innanzitutto a più linee e presuntivamente non tiene conto dello storno accordato nel verbale conciliativo del 26 aprile 2022 (UG/512669/2022), pari ad euro 458,24 (quattrocentocinquantotto/24). Pertanto, a norma dell’articolo 20, comma 4, del Regolamento di procedura, si ordina all’operatore di adottare le misure necessarie per il ricalcolo della posizione debitoria di parte istante relativamente alla sola numerazione oggetto della presente istanza, tenendo conto dello storno accordato con il citato accordo conciliativo del 26 aprile 2022, nonché, dei rimborsi di somme risultate non dovute per gli addebiti relativi al periodo di malfunzionamento ed interruzione della linea, portando eventualmente in compensazione gli indennizzi sopra indicati, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile della società istante e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

DELIBERA

a definizione della controversia tra l’utente XXX / TIM XXX di accogliere parzialmente l’istanza del 31 ottobre 2022 e per effetto l’operatore è tenuto a:

- a) riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), come indennizzo equitativo per i malfunzionamenti subiti ai servizi voce e dati della linea fissa oggetto del procedimento;
- b) stornare e/o rimborsare gli addebiti delle fatture emesse relativamente ai periodi di malfunzionamento patito;

- c) riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 240,00 (duecentoquaranta/00) come indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati della linea fissa oggetto del procedimento;
- d) stornare e/o rimborsare gli addebiti delle fatture emesse relativamente al periodo di interruzione subito;
- e) stornare e/o rimborsare gli eventuali costi di recesso addebitati dopo la migrazione della linea numero 0735 – 68XXXX;
- f) adottare le misure necessarie per il ricalcolo della posizione debitoria di parte istante tenendo conto: a) dello storno accordato nel verbale conciliativo del 26 aprile 2022 (UG/512669/2022), pari ad euro 458,24 (quattrocentocinquantaotto/24); b) dei rimborsi di somme risultate non dovute per gli addebiti effettuati nei periodi di malfunzionamento e di interruzione dei servizi voce e dati; c) portando eventualmente in compensazione gli indennizzi di cui ai punti sub a) e sub c);
- g) ripulitura della posizione amministrativa – contabile della società istante e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese .
2. 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.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)