



DELIBERA N. 18 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/105070/2019).

#### IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 30 maggio 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. 0141857 del 1° 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 26 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 26 settembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 26 settembre 2019;

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, un'agenzia immobiliare e turistica attiva sin dal 1983, lamenta l'interruzione del traffico delle chiamate in entrate.

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

- a) Dal 27 novembre 2018, sulla linea telefonica fissa 071-759XXXX, ha subito un'interruzione del traffico delle chiamate in entrata, rimanendo funzionante il solo servizio voce in uscita;
- b) di aver fatto numerose segnalazioni al servizio clienti di TIM senza alcun successo e senza alcun intervento;
- c) il 29 novembre 2018, ha inviato a mezzo pec reclamo per il disservizio subito evidenziando che la linea suddetta ed oggetto di disservizio è l'unica linea utilizzata per l'attività commerciale esercitata e che la stessa è rimasta silente da lunedì 27 novembre 2018, senza riscontri e risoluzione alcuna a seguito del contatto con il Servizio Clienti;

- d) la linea si è riattivata solamente il giorno 10 dicembre 2018, per il passaggio ad un diverso sistema di telefonia, quella in VOIP, senza alcun intervento da parte dell'operatore;
- e) il passaggio alla linea in VOIP è stato dettato dalla necessità di provvedere tempestivamente ad arginare il disservizio subito illegittimamente con una spesa complessiva di euro 928,04 (novecentoventotto/04), per costi di passaggio della portabilità oltre che le spese per i telefoni e trasformatori, spesa sostenuta interamente dalla società istante;
- f) il guasto non è stato in alcun modo riparato ed il disservizio dell'operatore si è protratto sino al 17 dicembre 2018, ossia sino all'inoltro della pec di cessazione della linea Business attiva con TIM SpA a causa della mancata risoluzione del funzionamento della linea invalidante per l'attività e disattendendo la Carte dei Servizi TIM Business;
- g) il numero telefonico dell'attività è presente oltre che su elenchi telefonici e pagine bianche, anche sui principali portali (italiani ed esteri) di compravendita ed affitto immobiliare (servizi a pagamento) oltre che, sul sito della società istante, sulla pagina Facebook e sui cartelli affissi nei cantieri in esclusiva e non, ritenendo questa interruzione un grosso danno per l'attività, a causa di centinaia di contatti persi giornalmente;
- h) nessun reclamo ha mai ricevuto riscontro né scritto né orale;
- i) la variazione dell'operatore è dipeso esclusivamente dal prolungarsi dell'interruzione occorsa senza alcun intervento da parte di TIM;
- j) TIM non ha mai dimostrato di essersi prontamente attivata per la risoluzione del disservizio né ha dato prova di aver risposto ai plurimi reclami formulati;
- k) sono continuate ad arrivare fatture riferite ai periodi ottobre – novembre 2018 e dicembre – gennaio 2019 e l'insoluto di cui viene richiesto il pagamento riguarda il bimestre dicembre 2018 – gennaio 2019, periodo in cui si è verificato il disservizio e l'utenza è stata totalmente isolata in entrata;

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

- 1) indennizzo per interruzione della linea per motivi tecnici dal 27 novembre 2018 al 17 dicembre 2018;
- 2) storno dei costi di recesso e disattivazione;
- 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo conteggiato in euro 600,00 (seicento/00) considerato che l'utenza è di tipo affari;
- 4) storno ed emissione di note di credito pari a euro 555,64 (cinquecentocinquantacinque/64) per le fatture relative al bimestre dicembre 2018 – gennaio 2019, relativo al disservizio subito.
- 5) risarcimento del danno subito sia economico, morale e di reputazione commerciale per complessivi euro 50.000,00 (cinquantamila/00) o a quella diversa cifra che venisse ritenuta di giustizia quantificata anche in via equitativa;
- 6) nell'ipotesi in cui il Corecom ritenesse di non aver competenza per giudicare la richiesta di risarcimento danni formulata, l'Autorità rimane competente in materia di richiesta di indennizzi ai sensi della delibera 347/18/CONS, ma anche ai sensi della Carta dei Servizi TIM Business;
- 7) rimborso delle spese sostenute per il cambio operatore con linea in VOIP pari ad euro 928,04 (novecentoventotto/04);

## **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) l'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno;
- b) l'utenza numero 071-759XXXX è migrata ad altro operatore in data 16 gennaio 2019 e, pertanto, non è più visibile nei sistemi TIM;
- c) il disservizio lamentato è durato dal 27 novembre 2018 al 10 dicembre 2018, pertanto, possono essere riconosciuti indennizzi per soli numero 14 giorni;
- d) l'istante ad oggi ha accumulato un insoluto pari ad euro 555,464 (cinquecentocinquantacinque/464), che deve essere integralmente saldato.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare si rende opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante 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 n. 390/21/CONS.

Pertanto, sul punto, viene accolta l'eccezione di inammissibilità alla domanda sub a) avanzata dal gestore, precisando che resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno. ai sensi dell'art. 20, comma 5, Regolamento di procedura (v. Corecom Marche delibera n.3/2019).

Sotto questo profilo non viene accolta la richiesta sub 7) dell'istante volta al rimborso delle spese sostenute per il cambio operatore con la linea in VOIP, pari ad euro 928,04 (novecentoventotto/04), poiché questa rappresenta una richiesta di risarcimento danni qualificabile come danno emergente cioè come perdita patrimoniale subita dal creditore.

Ne consegue, altresì, che in questa sede le richieste sub 5) di risarcimento danni sono interpretate come richieste di liquidazione di indennizzi per le fattispecie previste dal Regolamento indennizzi.

Tanto premesso, passando al merito della questione si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Dalla documentazione depositata agli atti e in particolare dalla pec di reclamo del 29 novembre 2018, si evince che l'utente ha subito un disservizio parziale inerente l'interruzione del servizio per le chiamate in entrata della linea fissa numero 071-759XXXX, disservizio che è rimasto senza risoluzione alcuna sia a seguito del contatto con il Servizio Clienti sia a seguito di reclamo scritto.

Come documentato e provato dall'istante, infatti, la linea si è riattivata solamente il giorno 10 dicembre 2018, non per risoluzione del disservizio da parte dell'operatore bensì per il passaggio ad un diverso sistema di telefonia, quella in VOIP, attivata dall'utente a proprie spese.

Tale passaggio alla linea in VOIP è stato dettato dalla necessità di provvedere tempestivamente ad arginare il disservizio subito illegittimamente in relazione alla particolare attività commerciale svolta dall'istante ed in relazione al fatto che era l'unica linea fissa utilizzata dalla società.

Il guasto non è stato in alcun modo riparato ed il disservizio subito si è protratto sino al 17 dicembre 2018, ossia sino all'inoltro della pec di cessazione della linea Business attiva con TIM.

Tale interruzione parziale è stata confermata dall'operatore in sede di memoria di costituzione, pertanto, l'interruzione seppur parziale è imputabile all'operatore che non ha addotto motivi tecnici di esclusione.

Va, quindi, riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 e 3, del Regolamento indennizzi, per numero 20 giorni (dal 27 novembre 2018 al 17 dicembre 2018), per un totale complessivo di euro 120,00 (centoventi/00), considerando che è utenza business ma il disservizio è stato solo in entrata.

Va conseguentemente accolta la richiesta di storno della fattura numero 8M0004XXXX, del 6 febbraio, 2019, di euro 111,65 (centoundici/65), con conseguente emissione di note di credito, in quanto contenente costi di disattivazione della linee per passaggio ad altro operatore, migrazione causata dall'inadempimento del gestore TIM. Relativamente alla fattura numero 8M0004XXXX, del 6 febbraio 2019, pari a euro 443,99 (quattrocentoquarantatré/99), va anch'essa stornata per gli stessi motivi di cui sopra ma ricalcolata per i soli costi residui del router .

Vanno inoltre stornate tutte le fatture emesse successivamente al passaggio verso altro operatore fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente.

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 stipulato con il gestore TIM e tutte le numerazioni ad esso collegate in esenzione costi e sempre fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ripulitura amministrativo – contabile dell'utente.

In relazione alla richiesta sub. 2) la presente Autorità ritiene di dover riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec del 29 novembre 2018, non avendo lo stesso mai ricevuto riscontro dal gestore 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). Per tale tipo di indennizzo non si applica il raddoppio per utenza affari così come precisato dall'art. 13, comma 3, del Regolamento indennizzi.

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. 0141857 del 1° 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 120,00 (centoventi/00), quale indennizzo per l'interruzione parziale della linea fissa oggetto del procedimento;
  - 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 la fattura numero 8M0004XXXX, del 6 febbraio, 2019, di euro 111,65 (centoundici/65), con conseguente emissione di note di credito, la fattura numero 8M0004XXXX, del 6 febbraio 2019, pari a euro 443,99 (quattrocentoquarantatré/99), salvo ricalcolo dei soli costi residui del router, nonché, tutte le fatture emesse successivamente al passaggio verso altro operatore fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente;
  - d) cessare e/o disattivare il contratto e tutte le numerazioni ad esso collegate in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ripulitura amministrativo – contabile 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 Gucci )